

SIRI PENGURUSAN INTAN
INTA

KOMUNIKASI
BERKESAN
Hubungan Interpersonal

PRAKATA

Banyak orang beranggapan akibat komunikasi tidak berkesan. Buku ini ditulis untuk memberi kepada pembaca untuk berkomunikasi secara efektif dan efisien atau meminimumkan masalah yang timbul.

Bab Kandungan Muka Surat

1	Pendahuluan	1
2	Elemen Dalam Proses Komunikasi	5
3	Kemahiran Dalam Komunikasi Berkesan	19
4	Mendengar Secara Aktif	47
5	Perhubungan Interpersonal	65
6	Masalah-masalah Dalam Perhubungan Interpersonal	95

Penyusunan dan berjaya.

Mahmudah Osman

Unit Tadbiran Awam Negara (INTAN)

PRAKATA

Banyak masalah berlaku akibat komunikasi tidak berkesan. Buku ini memberi panduan kepada pembaca untuk berkomunikasi secara efektif dan mengelakkan atau meminimumkan masalah yang mungkin timbul dari salah faham.

Saya mengambil kesempatan ini untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Pengarah INTAN, Dr. Zulkurnain Haji Awang, yang telah memberi kepercayaan, peluang dan dorongan kepada pegawai-pegawai INTAN dan saya untuk menulis buku.

Terima kasih juga kepada semua pihak yang terlibat dalam penerbitan buku ini, terutamanya kepada En. Sirajuddin Hj. Salleh, Timbalan Pengarah INTAN/Ketua ALDEC yang memberi sokongan dan galakkan dan En. Sachidanandam, Penyelaras Penerbitan Siri Pengurusan INTAN yang telah memberi ulasan dan pandangan yang berguna. Penghargaan juga kepada Unit Penerbitan dan Percetakan, terutamanya kepada En. Nik Pa Raja Kechik dan Tuan Syed Zulflida S.M. Noor serta En. Ismail Razak yang melukis ilustrasi, Cik Mazida Abd. Kadir dan Pn. Qarina Mohamed Saat yang terlibat dengan kerja-kerja DTP dan semua pihak yang terlibat dalam terbitan buku ini.

Selamat membaca dan berjaya.

Maimunah Osman

Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)

BAB 1

PENDAHULUAN

Komunikasi ialah proses penyampaian atau pemindahan mesej dari seorang kepada yang lain. Ia juga adalah proses mewujudkan kefahaman orang lain mengenai mesej yang disampaikan dan kedua-duanya mempunyai kefahaman yang dikongsi bersama. Komunikasi merupakan asas kepada perhubungan interpersonal iaitu perhubungan antara seseorang dengan seseorang yang lain. Setiap orang dalam satu masa berkomunikasi antara satu sama lain, disedari atau tidak sama ada sekadar tersenyum, melambai, menyentuh, bertanya khabar atau mengarah.

Apabila komunikasi berlaku, ia memberi impak kepada penerima dan penghantar. Adakah impak tersebut sama seperti yang dikehendaki oleh penghantar mesej? Bagaimanakah penerimaan si penerima. Komunikasi dan impaknya merupakan faktor yang mempengaruhi perhubungan antara kedua-dua pihak. Adakah ia mempunyai impak positif atau negatif?

Komunikasi Berkesan

Adakah anda difahami dengan tepat atau disalah-fahamkan? Pada keseluruhannya ia bergantung kepada kemahiran kedua-dua belah pihak sebagai penghantar mesej dan menerima mesej.

Komunikasi Berkesan

Komunikasi berkesan berlaku dalam keadaan-keadaan berikut:

1. **mesej yang disampaikan difahami dengan tepat dan jelas oleh penerima**
2. **makna mesej difahami dan dikongsi bersama oleh penghantar dan penerima**
3. **perubahan yang berlaku (sekiranya dikehendaki) akibat dari mesej adalah seperti perubahan yang dikehendaki oleh penghantar**
4. **mesej yang disampaikan mempunyai unsur kos-efektif**

BAB 2

ELEMEN DALAM PROSES KOMUNIKASI

Proses komunikasi yang mudah mempunyai beberapa elemen yang mempengaruhi keberkesanannya. Semasa berkomunikasi elemen-elemen ini seboleh-bolehnya diberi perhatian sewajarnya. Gagal memberi perhatian sewajarnya kepada elemen-elemen ini akan menghasilkan impak yang berlainan dari yang diharapkan. Elemen-elemen tersebut adalah seperti berikut :

- **Penghantar**
orang yang mempunyai mesej untuk disampaikan
- **Mesej**
maklumat, idea atau pandangan yang datangnye dari minda penghantar dan cuba disampaikan kepada pihak lain

- **Enkod**

maklumat, idea atau pandangan diterjemahkan dalam bentuk-bentuk yang difahami oleh orang lain sama ada menggunakan perkataan, bahasa atau simbol

- **Saluran**

mesej disalurkan kepada penerima melalui sama ada saluran lisan iaitu percakapan atau melalui tulisan, visual atau pergerakan badan

- **Penerima**

orang yang menjadi sasaran mesej

- **Dekod**

mesej diterima dan diterjemahkan atau ditafsirkan oleh penerima untuk memberi makna

- **Maklumbalas**

tindakbalas terhadap penerimaan dan pemahaman mesej oleh penerima. Ia boleh jadi berbentuk lisan atau bukan lisan

- **Gangguan**

perkara-perkara yang mengganggu dan menghalang keberkesanan komunikasi. Akibatnya maklumat yang diterima mungkin tidak tepat atau disalah tafsir

Elemen-elemen ini akan dibincangkan dengan lebih lanjut kemudian

Komunikasi Berkesan?

Saya belum membaca lagi
laporan awak Halim, tapi saya
nampak bagaimana untuk
memperbaikinya menjadi lebih
baik



PENGHANTAR

Penghantar adalah punca dari mana datangnya mesej. Didorong oleh sesuatu dari dalam dirinya, penghantar menghasilkan mesej. Bagi mendapatkan komunikasi berkesan, penghantar hendaklah memastikan perkara-perkara berikut diberi perhatian sewajarnya iaitu :

- penghantar jelas tentang mesej yang hendak disampaikan
- meneliti dengan baik mesej yang hendak disampaikannya
- menyatakan apa yang hendak dinyatakan dengan jelas dan yakin
- pasti dengan kepentingan mesej itu
- mendapatkan perhatian penerima
- menghantar pada waktu yang tepat dan sesuai
- sensitif kepada maklumbalas pihak lain
- mengenalpasti gangguan
- mengurangkan gangguan

MESEJ DAN ENKOD

Mesej yang akan disampaikan dihantar dengan menggunakan perkataan, simbol, ayat atau bahasa tertentu yang dipanggil enkod bagi menggambarkan makna mesej. Dalam masa pembentukan enkod ini anda perlu mengambil perhatian mengenai perkara-perkara berikut :

Elemen Dalam Proses Komunikasi

- anda memilih perkataan, simbol dan ayat yang tepat
- memberi gambaran jelas pada maksud mesej anda
- menggunakan bahasa yang difahami oleh penerima
- mengelakkan penggunaan perkataan yang tidak difahami
- mesej yang hendak dihantar hendaklah ringkas dan padat sesuai dengan maksud
- mesej juga hendaklah lengkap supaya dapat difahami dengan jelas gambaran keseluruhannya

Mesej Tidak Jelas



Bila saya kata 'Ya', saya maksudkan 'Tidak'
tetapi melalui cara baik

SALURAN

Mesej yang telah dibentuk akan dihantar melalui saluran tertentu sama ada secara lisan, bukan lisan, tulisan atau kaedah lain. Saluran hendaklah dipilih sebaik mungkin kerana ia boleh mempengaruhi keberkesanan komunikasi anda. Antara panduan yang boleh digunakan ialah:

- kepentingan mesej dari segi keperluan untuk menyampaikannya dengan segera
- keperluan untuk menerangkan mesej dengan jelas melalui lisan
- keupayaan penerima untuk menterjemah, memahami, mengingat atau menyimpan mesej dengan baik
- volume mesej yang boleh menentukan sama ada baik dihantar secara lisan sahaja atau bertulis
- kepentingannya sama ada untuk didokumenkan atau tidak

PENERIMA DAN DEKOD

Orang yang ditujukan mesej adalah penerima. Mesej yang diterima akan diterjemahkan dan ditafsirkan yang dikenali sebagai dekod. Pentafsiran akan dibuat berdasarkan keupayaan penerima yang disandarkan kepada

Elemen Dalam Proses Komunikasi

pengetahuan, pengalaman atau latarbelakangnya. Latarbelakang, pendidikan dan pengalaman yang berbeza antara penghantar dan penerima kadangkala menjadi sebab kepada pentafsiran yang berbeza. Semasa menerima mesej, anda seharusnya mengambil kira perkara-perkara berikut :

- menerima mesej dengan fikiran terbuka
- memahami dengan jelas mesej yang dihantar
- menggunakan proses maklumbalas apabila perlu untuk mengesahkan kefahaman anda mengenai mesej
- menerima keseluruhan mesej sebelum memberi tafsiran
- mengenalpasti halangan di pihak anda sebagai penerima mesej dan meminimumkan halangan-halangan tersebut

MAKLUMBALAS

Maklumbalas penting dalam komunikasi. Maklumbalas dapat membantu penghantar melihat ketepatan mesej apabila sampai kepada penerima. Ataupun dapat membantu penerima menyemak ketepatan kefahamannya dengan maksud mesej penghantar. Maklumbalas juga merupakan respon penerima kepada penghantar bagi memaklumkan bagaimana mesej

diterima. Maklumbalas boleh diberi atau didapatkan melalui berbagai kaedah iaitu :

- mengemukakan soalan-soalan sama ada daripada penghantar atau penerima
- reaksi-reaksi bukan lisan yang kelihatan
- 'rephrasing' atau 'paraphrasing' iaitu merumuskan semula mesej
- ringkasan-ringkasan

GANGGUAN

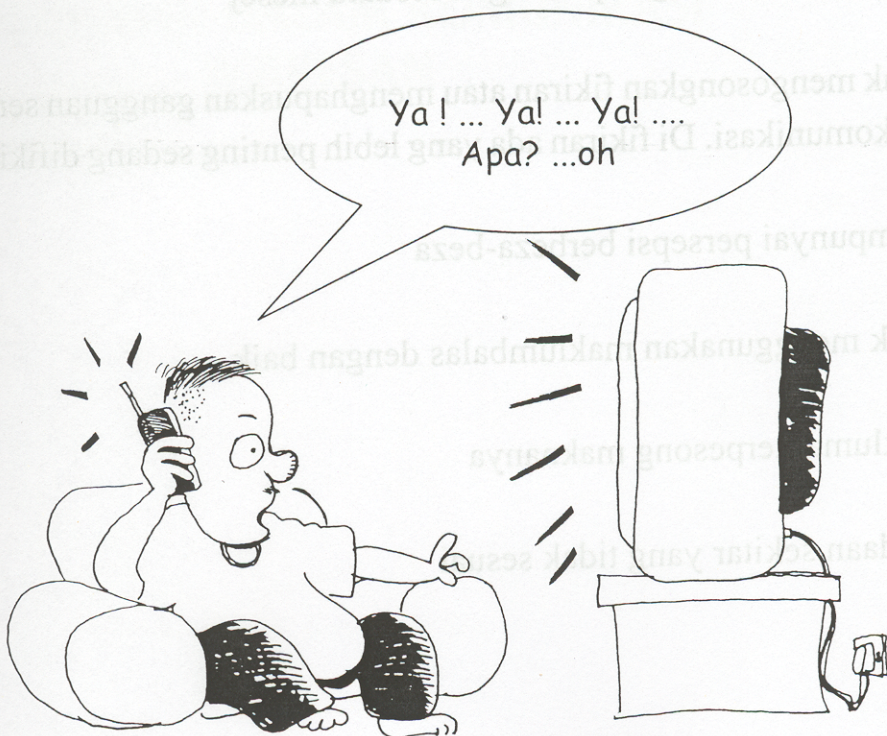
Memandangkan dua pihak terlibat dalam komunikasi, maka dengan sendirinya ia menjadi sukar. Ini kerana setiap orang mempunyai dunia mereka sendiri. Setiap orang mempunyai keperluan, latarbelakang dan pengalaman berbeza yang mempengaruhi tatakelakuan, sikap dan pandangan mereka. Bagi menghasilkan komunikasi yang berkesan, tugas utama ialah menyedari kepentingan komunikasi berkesan, menyedari adanya halangan dan gangguan. Di samping itu usaha perlu dibuat untuk mengenalpasti halangan dan berusaha menghapuskannya. Sekiranya sukar untuk dihapuskan, cukuplah sekadar meminimumkan gangguan dan halangan tersebut. Antara gangguan-gangguan dalam komunikasi ialah :

- persediaan yang tidak mencukupi di pihak penghantar sehingga menyebabkan mesej kurang jelas

Elemen Dalam Proses Komunikasi

- penghantar dan penerima tidak dapat mengenalpasti dan memisahkan antara pemerhatian, sangkaan, dan mesej sebenar
- pemilihan perkataan yang tidak tepat dan terlalu umum yang mengundang tafsiran berbeza-beza mengenai perkataan
- masing-masing mempunyai kefahaman yang berbeza-beza mengenai perkataan dan ayat
- satu pihak tidak sensitif dan menghormati kelainan pihak lain. Anggapannya ialah semua yang terlibat mempunyai pandangan dan perasaan yang serupa

Gangguan



Komunikasi Berkesan

- mempunyai prasangka sama ada di pihak penghantar atau penerima
- sikap tidak terbuka seperti bersikap defensif, suka menilai dan menghukum, suka mengawal atau tidak senang dengan satu-satu pihak
- menggunakan istilah-istilah tertentu dan tidak memberi penerangan
- tidak menggunakan saluran bukan lisan dengan berkesan
- cara penyampaian mesej yang tidak berkesan
- digunakan tidak menggambarkan perasaan sebenar seperti dalam mesej
- tidak menggunakan suara dan nada suara sebaiknya untuk memberi penekanan tentang kepentingan sesuatu mesej
- tidak mengosongkan fikiran atau menghapuskan gangguan semasa berkomunikasi. Di fikiran ada yang lebih penting sedang difikirkan
- mempunyai persepsi berbeza-beza
- tidak menggunakan maklumbalas dengan baik
- maklumat terpesong maknanya
- keadaan sekitar yang tidak sesuai

Elemen Dalam Proses Komunikasi

masing-masing mempunyai sikap berbeza-beza kerana latar belakang berbeza-beza

tidak mengenalpasti gangguan-gangguan

tidak berusaha mengurangkan gangguan dan halangan

BAB 3

KEMERAN DALAM KOMUNIKASI BERKESAN

BAB 3

KEMAHIRAN DALAM KOMUNIKASI BERKESAN

Komunikasi berkesan tidak boleh tidak melibatkan penggunaan deria manusia dan antara yang penting ialah mata, telinga, mulut, hati dan sentuhan. Ini kerana ia melibatkan manusia yang mempunyai akal dan juga perasaan. Interaksi dan komunikasi yang hanya menggunakan akal atau hanya menggunakan perasaan akan menjadi tidak berkesan kerana tidak menyeluruh. Seorang yang mempunyai tahap kemahiran perhubungan interpersonal yang tinggi dan berkomunikasi dengan berkesan menggunakan deria manusia dengan bijaksana. Mereka bercakap dengan berkesan, melihat dengan nyata, mendengar dengan aktif dan merasa dengan hati akan apa yang didengar atau disampaikan. Apabila kesemua deria tidak digunakan dengan sebaiknya, keadaan komunikasi berikut mungkin boleh berlaku :

- menerima mesej seadanya, mendengar tetapi tidak dapat menangkap mesej dengan jelas

- melihat seadanya, tanpa peka kepada mesej tambahan yang dilahirkan melalui mimik muka, pergerakan badan, tangan dan sebagainya
- tidak mengambil endah dan tidak peka kepada emosi yang dilahirkan atau emosi yang disembunyikan
- tidak cuba memahami perasaan tersebut

Deria akan digunakan dengan semaksimumnya hanya setelah manusia kehilangan salah satu darinya. Oleh kerana itu, kita mendapati orang yang tidak boleh melihat, mempunyai keupayaan hampir serupa dengan yang boleh melihat dengan menggunakan kudrat yang ada.

Terdapat beberapa kemahiran yang terlibat dalam komunikasi berkesan iaitu:

1. Kemahiran Tingkah Laku

Manusia dianugerahkan dengan deria dan fizikal antara lain untuk interaksi dan bergaul antara satu sama lain. Ada orang yang mempunyai tahap kemahiran komunikasi interpersonal yang tinggi disebabkan kemahiran menggunakan dengan berkesan deria dan fizikal yang dianugerahkan.

Kemahiran Dalam Komunikasi Berkesan

i. Komunikasi mata

Komunikasi mata adalah antara yang terpenting dalam komunikasi. Anda menggunakannya untuk mendapatkan gambaran melalui penglihatan, menilai melalui 'first impression' dan menyampaikan atau mengukuhkan maklumat melalui perasaan yang disalurkan bersama pandangan. Komunikasi mata yang berkesan bukanlah merujuk kepada pandangan sepintas lalu. Pandangan sepintas lalu biasanya tidak memberi impak yang dikehendaki. Pertembungan mata yang dianggap normal adalah dalam jangkamasa lima (5) saat. Ia memberi gambaran komitmen anda dalam menjalin perhubungan manusia melalui perbualan atau percakapan. Percakapan yang tidak membabitkan pertembungan mata biasanya menggambarkan samada kurangnya rasa percaya, rasa hormat anda dan akibatnya akan mengurangkan kepercayaan orang terhadap anda.

ii. Kedudukan tubuh dan pergerakan

Cara anda berdiri biasanya membayangkan tanggapan anda tentang diri anda. Bagi menggambarkan keyakinan diri, anda sebaik-baiknya berdiri dalam keadaan positif, bersedia dan bertenaga. Kedudukan yang positif dan bersedia biasanya ialah kedudukan tubuh yang tegak, tidak membongkok dan ke hadapan menghadap orang semasa berinteraksi. Pergerakan anda juga adalah natural dan tidak kaku.

iii. Mimik muka dan air muka

Mimik muka dan air muka penting dalam komunikasi. Ia menggambarkan perasaan anda. Namun ada masanya orang bijak menyembunyikan perasaan di dalam dengan tidak sedikit pun tergambar di wajah. Dalam perhubungan interpersonal, senyuman adalah memainkan peranan penting. Anda seharusnya pandai menggunakan senyuman untuk menghampiri atau dihampiri orang atau untuk berhubung pada peringkat emosi dan sebagainya. Manusia terbahagi kepada 3 golongan iaitu golongan yang selalu tersenyum, golongan yang seimbang antara tersenyum dan serius dan golongan yang sentiasa kelihatan serius. Bagi golongan pertama iaitu golongan yang selalu tersenyum, adalah biasanya terdiri dari orang yang memang dikurniakan wajah atau air muka manis yang sentiasa kelihatan tersenyum walaupun mereka dalam keadaan biasa. Ataupun jika tidak demikian, mereka ini berkemahiran mengendalikan emosi mereka walau dalam keadaan tertekan. Sementara golongan ketiga pula iaitu golongan yang sentiasa serius, kemungkinan terdiri dari orang yang dianugerahkan airmuka yang serius, sentiasa berfikiran serius ataupun kurang mahir mengendalikan emosi mereka. Orang yang dianugerahkan air muka serius mungkin merasa dan berfikir bahawa mereka sedang tersenyum (contohnya geli hati) tetapi sebenarnya mereka kelihatan begitu serius. Walau golongan mana anda tergolong, adalah tidak dapat dinafikan bahawa mudah tersenyum atau kelihatan selalu tersenyum adalah penting dalam interaksi. Ini kerana anda akan

Kemahiran Dalam Komunikasi Berkesan

dilihat sebagai berfikiran terbuka dan mesra yang mana boleh menggalakkan perhubungan interpersonal atau interaksi antara manusia.

iv. Ketrampilan

Ketrampilan memainkan peranan penting dalam menentukan persepsi orang lain terhadap anda pada awal pertemuan. Sebahagian besar ketrampilan adalah pakaian. Oleh itu memilih pakaian yang sesuai adalah penting dan ini termasuklah juga perhiasan diri. Pemilihan pakaian akan memberi gambaran bagaimana anda menghargai diri anda. Pakaian sesuai ialah pakaian yang anda merasa selesa dengannya, sesuai dengan diri anda dan keadaan sekitar. Memandangkan persepsi awal memainkan peranan penting dalam menentukan interaksi selanjutnya, maka ketrampilan tidak dapat dinafikan sebagai penghubung atau pintu gerbang ke arah perhubungan.

v. Suara

Suara adalah aset penting dalam komunikasi. Ia boleh menyebabkan orang lain untuk terus minat mendengar atau membantutkan minat mereka. Ia juga mempengaruhi penghantaran dan penerimaan mesej anda. Suara dapat menggambarkan kesungguhan, kegembiraan, kesedihan dan sebagainya. Adalah tidak dapat dinafikan bahawa suara yang baik dan menawan boleh menarik hati dan mempengaruhi orang. Bunyi suara adalah anugerah Tuhan namun ini tidak bermakna anda tidak boleh mengawal suara anda

supaya kedengaran lebih baik dan berkesan. Anda boleh mengawal nada, sebutan dan lenggok suara anda. Pada amnya adalah penting untuk anda membuat sebutan yang jelas dan yakin dan memberi penekanan yang tepat di samping menggunakan kepelbagaian nada dengan cara yang bijak. Menggunakan pelbagai nada adalah asasnya bagi menarik minat orang lain supaya anda tidak kelihatan senada sepanjang masa. Lontaran suara yang jelas dan berbaur dengan perasaan yang ikhlas akan memberi impak kepada percakapan anda. Cuba bayangkan seorang yang bercakap dengan sambil lewa, seolah-olah berbisik dan tidak bertenaga langsung. Bandingkan pula dengan seorang yang begitu prihatin dengan apa yang dikatakannya, menyatakan dengan suara penuh yakin, bertenaga dan dengan perasaan yang ikhlas. Namun tidak kurang juga yang salah anggap mengenai perkara ini, menyangka bahawa suara yang sentiasa lembut, meleret-leret dan kedengaran manja adalah suara yang menarik dalam semua keadaan. Sebenarnya suara yang bertenaga, lontaran suara dan vokal yang jelas, nada yang sesuai diiringi dengan perasaan di dalam suara itu sendiri adalah asas suara yang baik. Dengan suara dan penggunaan ayat yang tepat dapat menggambarkan keyakinan anda dan menjadi asas kepada kepercayaan orang lain terhadap anda.

2. Kemahiran Menimbulkan Minat Orang

Untuk anda didengar, anda seharusnya mahir memupuk minat orang terhadap apa yang anda ucapkan. Setengah pendapat menyatakan bahawa untuk membuatkan orang lain berminat kepada percakapan

anda, anda terlebih dahulu mestilah menunjukkan dan mengekalkan minat anda. Ia adalah tepat kecuali bila anda mula melakukan sesuatu yang merosakkan minat orang lain. Anda perlu mengetahui apakah atau keadaan yang bagaimanakah yang merosakkan minat orang lain untuk mendengar. Antara cara yang boleh digunakan untuk menarik dan menimbulkan minat orang lain ialah :

i. Libatkan pendengar

Usah biarkan diri anda bercakap terus-terusan, menceritakan tentang diri anda sahaja dan tidak pernah mendengar pandangan orang lain. Anda mestilah kelihatan berminat dengan orang lain dan berminat juga mendengar pandangan orang apabila perlu.

Komunikasi Mata



ii. Menghiburkan

Perbualan yang menghiburkan lebih diminati daripada yang lain. Walau bagaimanapun adalah tidak mudah untuk menghiburkan orang sekiranya anda tidak mahir atau anda tidak mempunyai humor. Antara cara untuk menghiburkan ialah menyampaikan cerita atau peristiwa lucu, pengalaman lucu atau gurau senda yang dihafal dan diingati.

iii. Mengenalpasti keistimewaan orang lain

Anda terlebih dahulu hendaklah berminat dengan orang lain sebelum melihat keistimewaan orang. Keistimewaan sekecil mana sekalipun hendaklah dikaitkan secara wajar dalam perbualan, bukan sekadar membangkitkannya untuk tujuan memuji sehingga kelihatan tidak bersahaja. Dengan cara ini anda dapat berhubung dengan pendengar secara peribadi.

iv. Membawa topik perbualan yang anda mahir.

Melalui cara ini anda dapat menyerlahkan kredibiliti anda dan seterusnya memupuk keyakinan dan kepercayaan orang. Namun anda perlu berhati-hati supaya tidak kelihatan syok sendiri dan memuji diri. Anda perlu menyelang-selikan dengan pandangan dan cerita orang lain yang berada dengan anda dan menghormati pandangan dan cerita mereka.

Kemahiran Dalam Komunikasi Berkesan

3. Kemahiran Memberi Perhatian

Ia bermula dari awal dengan memberi perhatian kepada mereka yang bercakap bagi mendorong mereka untuk terus bercakap. Melalui pendengaran aktif, pendengar akan mengutip semua maklumat yang dihasilkan. Melalui tumpuan perhatian dan pemerhatian, ia dapat menghasilkan suasana yang sesuai kepada penghantar mesej untuk terus memberi maklumat dalam menghasilkan mesej yang lengkap

- Mendengar dengan aktif
- Menumpukan sepenuh perhatian dengan pertembungan mata
- Mata tidak liar ke sana kemari, tidak kerap melihat jam atau tidak meninjau-ninjau keluar
- Duduk ke hadapan sedikit menghadap orang yang bercakap
- Memberi maklumbalas lisan atau bukan lisan yang positif seperti perkataan 'ya' atau mengangguk-angguk kecil
- Bertanya untuk penjelasan selanjutnya sekiranya kurang jelas

4. Kemahiran Mendengar

Akan dibincangkan dalam **Bab 4**

5. Kemahiran Pemerhatian

Pemerhatian boleh membantu anda mengesan maklumat bukan lisan yang dilahirkan atau tersembunyi. Bagi penghantar yang berkesan, mesej lisan akan diperkukuhkan dengan mesej bukan lisan seperti mimik muka. Kedua-dua mesej melalui saluran berbeza mempunyai maksud yang sama. Bagi penghantar yang tidak mahir dalam komunikasi berkesan, mesej yang disampaikan melalui saluran bukan lisan kemungkinan tidak menggambarkan makna sebenar. Atau apa yang diucapkan agak abstrak, sebaliknya mesej lebih jelas kelihatan melalui gaya bercakap, nada suara, mimik muka dan pergerakan badan. Ada masanya penghantar menghantar mesej yang mengelirukan, apa yang dicakapkan tidak sama dengan apa yang terpancar di wajah. Beliau menyatakan tidak berkecil hati dengan kejadian itu tetapi dari air mukanya dapat dilihat gambaran perasaan kecewa dan murung. Dalam keadaan begini mana kah yang anda lebih percaya ?

Gambaran mimik muka adalah yang paling hampir dengan perasaan. Apa yang di dalam biasanya dapat dilihat di luar ataupun sekiranya ia tersembunyi, seorang pendengar dan pemerhati yang mahir dapat melihat dan membacanya. Gambaran air muka yang bersahaja atau

Kemahiran Dalam Komunikasi Berkesan

air muka yang berubah secara tiba-tiba boleh memberikan mesej dengan baik. Mata juga memainkan peranan penting dalam memberi gambaran minda dan perasaan. Mata adalah lautan perasaan dan dalam masa yang sama adalah jambatan perasaan di dalam dengan yang di luar. Biasanya gambaran perasaan di mata agak lebih sukar untuk disembunyikan. Oleh sebab itu kita dapati orang yang berbohong atau menyembunyikan sesuatu biasanya akan cuba melarikan dari mengadakan pertembungan mata.

- Seorang yang sudah bosan dengan perbualan biasanya akan kerap melemparkan pandangan ke tempat lain, meninjau-ninjau atau melihat jam
- Orang yang marah akan memandang anda dengan tajam, tepat dan menikam
- Orang yang ikhlas biasanya dapat dilihat melalui gambaran mata yang jernih, tenang dan tepat

Gaya anda berdiri atau duduk kadangkala dapat menggambarkan perasaan hati anda dan keadaan minda anda ketika itu. Orang lain kadangkala membuat tanggapan bahawa anda tidak berminat untuk mendengar sekiranya anda kelihatan mengiring. Anda juga dianggap agak defensif sekiranya anda duduk dengan berpeluk tubuh. Namun sejauh manakah kebenaran tanggapan tersebut kerana ada masanya keadaan sekitar juga memainkan peranan, seperti keadaan tempat duduk yang tidak selesa atau suhu bilik yang panas.

- Orang yang tidak mahu berunding atau marah dengan anda akan kelihatan duduk tidak tetap, seolah-olah mengiring dan bersedia untuk keluar sebaik sahaja anda selesai bercakap
- Melihat mimik muka orang yang bercakap samada kelihatan gembira, sedih atau sebagainya
- Mewujudkan pertembungan mata dan membaca gambaran perasaan yang diluahkan
- Membaca gambaran perasaan dari suara dan nada suara yang digunakan
- Melihat dan membaca gambaran perasaan keseluruhan

Membaca Bahasa Bukan Lisan



6. Kemahiran Mengemukakan Soalan

Soalan boleh digunakan bagi mendapatkan maklumbalas dan memberi maklumbalas. Ia berkisar kepada usaha kedua-dua belah pihak yang berinteraksi untuk menjelaskan atau menerangkan dengan lebih lanjut mengenai mesej atau perasaan di sebalik mesej. Walaubagaimana pun anda seharusnya boleh mengemukakan soalan yang tepat bagi mendapatkan maklumbalas yang tepat. Soalan yang tepat akan membawa kepada pengetahuan dan kefahaman. Namun adalah tidak mudah untuk mengetahui apakah yang perlu disoal kecuali apabila anda telah menggunakan kemahiran anda untuk mendengar dan memerhati. Di samping itu anda juga seharusnya tahu bagaimana untuk menggarap soalan yang tepat dan mengemukakan soalan tersebut pada masa yang tepat. Semestinya anda pernah mengalami pengalaman di mana soalan yang anda ajukan bertujuan baik tetapi disebabkan oleh ayat yang anda gunakan dan waktu yang tidak sesuai, anda dilihat sebagai pengacau dan penyebok. Dari niat prihatin dianggap sebagai menyusahkan orang dan suka mencampuri hal orang lain.

Terdapat tiga (3) jenis soalan yang boleh dikemukakan iaitu :

i) Soalan tertutup

soalan yang memerlukan jawapan pendek samada ya atau tidak. Ia tidak membawa banyak maklumat setakat mendapatkan kesahihan mengenai sesuatu. Soalan sebegini kemungkinan menghadkan perbincangan

ii) Soalan terpimpin

soalan yang diajukan untuk mempengaruhi pendapat atau perasaan penerima supaya sependapat dengan penghantar. Ia kemungkinan tidak mengundang perasaan atau pandangan penerima yang sebenar

iii) Soalan terbuka

soalan yang memerlukan penerima memberikan pandangan atau perasaannya sendiri tanpa dipengaruhi. Ia memungkinkan perbincangan lebih lanjut

Skop pengemukaan soalan anda bolehlah meliputi fungsi :

- i) mendorong satu pihak yang lain supaya terus bercakap** dengan bebas dan terbuka. Ini boleh digunakan untuk mendapatkan maklumat yang banyak dan tidak begitu khusus dan jenis soalan biasanya terbuka

*Bagaimana agaknya kerjasama
yang anda inginkan ?*

- ii) mewujudkan atau memupuk hubungan atau 'rapport' di** permulaan percakapan. Soalannya biasanya jenis terbuka samada meminta pandangan mereka atau meminta mereka menjelaskan mengenai satu-satu point yang telah mereka bangkitkan dalam perbualan. Impak yang berbangkit ialah anda berminat

*Anda bekerja di bahagian itu.
Bagaimana bidang kerja anda di situ ?*

Kemahiran Dalam Komunikasi Berkesan

Anda ada sebutkan sebentar tadi mengenai menulis buku, tertarik saya. Boleh anda jelaskan mengenai perkara itu ?

- iii) mendapatkan maklumat yang khusus yang telah anda ketahui tetapi tidak begitu pasti. Maklumat boleh jadi bersifat fakta yang mana soalan jenis tertutup digunakan

Saya mendapat maklumat menyatakan anda tidak begitu bersetuju dengan cadangan ini ?

- iv) mendapatkan penjelasan lanjut mengenai pernyataan yang telah mereka beri dan soalan adalah dari jenis terbuka.

Anda nyatakan ia sudah pasti tidak akan berjaya, bagaimana maksud anda ?

- v) mengurangkan kerisauan dan ketegangan dan soalan dari jenis terbuka

Anda tidak gembira dan tidak bersetuju dengan cara beliau mengagih-agihkan kerja. Anda rasa ia telah menyebabkan anda tertekan. Bagaimana ia berlaku ?

Adalah tidak dapat dinafikan bahawa kemahiran mengemukakan soalan ini mempunyai kaitan yang amat rapat dengan suara anda. Suara dan nada suara anda memainkan peranan penting dalam mengukuhkan impak yang anda kehendaki. Suara boleh digunakan untuk memberi penekanan atau kepentingan. Ia sama penting dengan perkataan yang anda pilih dan bahasa yang digunakan. Bentuk soalan yang sama, tetapi disoal dengan menggunakan nada dan penekanan nada di tempat atau perkataan berbeza akan memberi makna yang berbeza. Suara juga boleh memberi gambaran baik mengenai perasaan anda sendiri di samping menjadi saluran utama komunikasi lisan. Malah adakalanya suara lebih berkesan dalam menyampaikan perasaan dari bahasa yang digunakan. Semasa berinteraksi, anda boleh menggunakan suara dan nada suara anda untuk mengawal keadaan. Dengan mengemukakan soalan yang tepat dan nada suara yang sesuai anda dapat menggambarkan minat anda terhadap perbualan yang sedang berlangsung. Begitu juga sebaliknya sekiranya anda tidak mengawal suara anda, pendengar dapat membaca sekiranya anda tidak berminat.

Bagi mengemukakan soalan yang tepat untuk mendapatkan maklumat dan jawapan yang tepat, anda perlu terlebih dahulu mendengar dan memahami mesej dengan jelas. Untuk mendengar dengan baik, anda terlebih dahulu perlu mengosongkan dan menghapuskan segala macam bentuk gangguan terutama persepsi dan prasangka. Ini kerana persepsi dan prasangka menjadi penghalang besar kepada mendengar dan seterusnya penghalang kepada anda untuk mengemukakan soalan-soalan yang tepat.

7. Kemahiran Memberi Refleksi Perasaan

Semua orang mempunyai perasaan dalam satu masa tertentu. Namun bukan semua orang boleh meluahkan perasaannya dengan baik kepada orang lain. Perasaan adalah sesuatu yang dalam yang boleh dirasai tetapi agak sukar untuk digambarkan terutama apabila perasaan itu berbagai-bagai dalam masa serentak. Perasaan tidak keluar satu persatu, sekiranya sedemikian dapatlah anda menggambarannya satu persatu setiap kali ia keluar. Di samping itu apa yang lebih membingungkan ialah anda sendiri tidak tahu apakah perasaan anda. Anda sendiri kurang mahir dengan perasaan anda. Di sinilah letaknya keistimewaan pendengar dan penerima dalam memberi tafsiran mengenai perasaan orang yang bercakap. Dalam komunikasi dan berinteraksi, kemahiran membaca perasaan orang lain adalah penting bagi mendapatkan mesej yang tepat. Walau bagaimanapun anda tidak seharusnya berpuas hati sekiranya anda merasa anda telah dapat melihat gambaran perasaan orang lain. Di peringkat itu, kemungkinan gambaran dan kefahaman anda hanya bersifat tanggapan anda semata-mata. Ini bermakna apa yang anda anggap sebagai perasaan daripada pihak lain kemungkinan meleset sama sekali. Anda telah salah anggap. Jadi bagaimanakah bagi mendapatkan gambaran perasaan yang jitu dan tepat. Dalam hal ini, anda boleh menggunakan kaedah merumus dan mengulangi apa yang dikatakan dalam ayat anda sendiri (rephrasing atau paraphrasing). Tujuannya ialah bagi mendapatkan kesahihan mengenai kefahaman anda mengenai perasaannya dan dalam masa yang sama anda seolah-olah bersama dengannya menyelami perasaan tersebut.

Anda tidak memasukkan perasaan anda, tidak membenarkan persepsi anda berfungsi di sini, sebaliknya fokus kepada perasaan daripada pihak berkenaan. Anda mengulangi gambaran perasaan tersebut sehingga penghantar memberi pengesahan bahawa tanggapan anda adalah jitu. Di peringkat ini pihak penghantar mesej akan kelihatan lega kerana anda telah memberi gambaran jitu tentang apa yang dirasainya. Melalui cara ini anda telah berjaya menyelami dan memahami perasaan daripada pihak lain dengan sikap terbuka. Anda juga mungkin telah membantu pihak lain memahami perasaannya sendiri.

MAKLUMAT DAN PERASAAN PENGHANTAR

Saya tahu itu adalah tugasnya untuk memastikan semua kerja dapat diselenggarakan dengan baik. Namun dalam memastikan itu semua beliau sepatutnya menyemak apakah puncanya atau sebabnya kejadian seperti ini boleh berlaku. Adalah tidak wajar beliau membiarkan tanpa membuat sesuatu dan mengenepikan isu sebenarnya.

**REFLEKSI PERASAAN
OLEH PENDENGAR**

Anda kedengaran tidak begitu bersetuju dengan cara beliau itu. Anda merasa bahawa beliau patut melihat isu sebenar dalam kejadian ini dan tidak mendiamkannya. Anda fikir ia patut membuat sedikit semakan dan pemeriksaan bagi mengetahui sebab-sebab mengapa kejadian ini boleh berlaku dan mengambil tindakan susulan.

8. Kemahiran memberi maklumbalas

Untuk berkesan, maklumbalas hendaklah diberi dengan cara jelas supaya tindakan dapat diambil oleh kedua-dua belah pihak bagi memperbaiki lagi ketepatan mesej. Antara perkara-perkara yang boleh diambil perhatian ialah:

- i. maklumbalas hendaklah diberi dengan ***jelas dan tepat*** supaya boleh difahami dan tindakan susulan boleh diambil selanjutnya
- ii. maklumbalas sepatutnya ***tidak bersifat abstrak*** atau berselindung sehingga menyukarkan pihak satu lagi untuk mentafsir dan memahami

Anda memang tidak boleh diharap dan mementingkan diri sendiri

Apa ? apa salah aku ?

ABSTRAK

JELAS

pagi tadi kami semua dalam keadaan terdesak kerana ketiadaan kakitangan. Saya mencari anda untuk meminta bantuan tetapi saya dapat tahu anda keluar menguruskan hal peribadi. Tidak adakah orang memaklumkan kepada anda mengenai perkara ini ?

- iii. maklumbalas ***tidak menyentuh peribadi individu, sepatutnya kepada tatakelakuannya.*** Ini bagi mengelakkan impak negatif yang tidak memungkinkan usaha mempertingkatkan keberkesanan komunikasi

MENYENTUH PERIBADI

anda memang tidak berguna, selalu suka melarikan diri dari tanggungjawab dan melengah-lengahkan kerja

Kemahiran Dalam Komunikasi Berkesan

KELAKUAN

boleh saya tahu kemana anda tadi ? saya susah payah mencari orang untuk menyediakan kertas kerja

- iv. maklumbalas ***tidak bersifat menghentam*** atau meruntuhkan sebaliknya membina

MENGHENTAM

anda tahu apa silap anda, anda terlalu banyak membuat kerja sampingan sedangkan kerja anda sendiri terbengkalai

MEMBINA

saya rasa anda perlu memberi keutamaan kepada kerja anda. Saya tahu kerja anda banyak namun kalau pandai anda mengaturnya, tidak lah jadi begini

- v. maklumbalas ***tidak membangkitkan tentang motif seseorang*** sebaliknya menyatakan tentang pengamatan

MOTIF

anda ni memang suka mengelak kerja. Asyik ambil cuti sahaja.

PENGAMATAN

saya perhatikan anda kerap bercuti akhir-akhir ini. Saya rasa anda tahu akhir-akhir ini kita sedang banyak kerja. Jika begini keadaannya susahlah kita

- vi. maklumbalas ***tidak bersifat menghukum*** tetapi menjelaskan tentang apa yang berlaku

MENGHUKUM

kenapalah anda cuai sangat, kerja sebegini mudah pun anda tak boleh buat

Kemahiran Dalam Komunikasi Berkesan

MENJELASKAN

kesilapan begini tidak seharusnya berlaku. Saya rasa agak kecewa dengan kejadian ini

- vii. penghantar ***tidak seolah-olah berleter*** sebaliknya berkongsi maklumat

BERLETER

anda terlalu sensitif, sikit-sikit kecil hati, perkara-perkara kecil macam itu pun anda besar-besarkan

BERKONGSI

beginilah, jika itu yang anda rasa, boleh saya dapat tahu pandangan anda bagaimana seharusnya kita lakukan

- viii. penghantar dan penerima ***mengalu-alukan maklumbalas*** dengan menghargai maklumbalas tersebut

TIDAK MENGALU-ALUKAN

*apalah anda ini ? perkara remeh. Saya tak suka
dengar rungutan remeh macam itu*

ALU-ALUKAN

*terimakasih saya ucapkan. Saya rasa maklumbalas
macam ini memang baik. Saya akan semak dan
lihat apa yang perlu dibuat*

- ix. penghantar dan penerima bersikap positif dan terbuka dengan maklumbalas supaya tiada maklumbalas palsu
- x. penghantar dan penerima hendaklah membincangkan maklumbalas dan mengambil keputusan yang dipersetujui bersama

Kemahiran Dalam Komunikasi Berkesan

MENGAMBIL KEPUTUSAN SENDIRI

beginilah, saya ada mendengar cerita-cerita mengenai perselisihanfaham anda berdua. Saya hendak anda lupakan sahaja perkara ini. Anda bukan tidak kenal dia.

BERSAMA

begini, saya ada mendengar cerita mengenai perselisihan anda berdua. Saya hendak tahu apa sebenarnya yang berlaku, selepas itu bolehlah kita bincangkan bersama mengenainya.

- xi. penghantar dan penerima ***peka dengan maklumbalas, semak ketepatannya*** dan ambil tindakan susulan

9. Maklumbalas Yang Gagal

Penghantar dan penerima seharusnya boleh menggunakan maklumbalas dengan baik bagi mendapat manfaat dari maklumbalas tersebut. Di samping itu mereka perlu juga mengetahui aspek mana dalam komunikasi yang perlukan

pembaikan. Ada masanya maklumbalas yang diterima menjadi gagal di atas sebab-sebab tertentu seperti berikut :

- i. maklumbalas yang diberi ***lambat*** sehingga tidak memungkinkan tindakan diambil untuk membaiki keberkesanan komunikasi
- ii. maklumbalas ***tidak diminta*** kerana dikhuatiri akan menggendalakan pelaksanaan
- iii. maklumbalas yang diterima adalah ***palsu***
- iv. maklumbalas ***tidak digunakan sebaiknya***
- v. maklumbalas ***dikesampingkan***
- vi. ***tidak mengetahui dan kenal*** reaksi-reaksi yang mengandungi maklumbalas
- vii. maklumbalas yang diterima agak ***abstrak***
- viii. maklumbalas yang ***bersifat terlalu negatif*** tanpa sebarang asas kukuh

BAB 4

MENDENGAR SECARA AKTIF

Mendengar adalah satu asas penting dalam komunikasi lisan. Ia membantu pengumpulan maklumat atau mesej dan memperbaiki kefahaman anda tentang maklumat tersebut. Ia juga membantu anda memperbaiki kefahaman anda tentang tatakelakuan orang lain dan ini boleh memperbaiki perhubungan interpersonal anda. Sesebuah organisasi yang mengamalkan konsep terbuka sepatutnya menekankan kepentingan aliran komunikasi yang licin. Dan antara dasar yang diamalkan ialah membenarkan semua orang memberikan pandangan dan pendapat mereka didengari. Di samping itu yang tidak kurang pentingnya ialah orang-orang yang telah diberi kebebasan bersuara dan merebut peluang tersebut, tidak dihukum samada secara diam atau tidak. Dengan cara begini sahaja aliran maklumat dapat berjalan dengan licin dan sempurna. Begitu juga dengan individu yang menyatakan ia bersikap terbuka, sepatutnya membenarkan setiap orang memberi pandangan dan mendengar pandangan orang. Mendengar yang dimaksudkan di sini ialah

kemahiran mendengar secara aktif dan komprehensif. Ia melibatkan beberapa deria terutama telinga, mata, mulut, hati dan memerlukan usaha bersungguh-sungguh.

- ***telinga*** untuk mendengar dengan aktif apa yang dicakapkan samada mesej atau konteks mesej itu
- ***telinga*** juga untuk mendengar suara dan nada suara yang boleh menggambarkan perasaan
- untuk melihat komunikasi bukan lisan yang nyata dan juga tidak nyata
- ***mulut untuk bersuara*** mengemukakan pertanyaan atau memberi maklumbalas
- ***hati*** untuk sama-sama untuk memahami perasaan yang lahir bersamanya dengan ikhlas

Kesemua deria tersebut sebaik-baiknya digunakan dengan berkesan. Sekiranya salah satu darinya tidak digunakan, maka mendengar menjadi tidak berkesan, begitu juga komunikasi. Contohnya seseorang yang tidak dapat menjelaskan dan menyampaikan perasaan atau pandangannya dengan jelas melalui bahasa, mesejnya akan menjadi lebih kabur sekiranya tidak disertai dengan pengukuhan bukan lisan seperti mimik muka. Ataupun ia seorang yang tidak suka berterus terang tetapi seorang penerima yang mahir akan dapat membaca mesej sebenar melalui mimik muka atau pergerakan badan. Membaca maklumat atau perasaan yang

Mendengar Secara Aktif

disampaikan melalui suara adalah juga penting. Orang yang sedih biasanya mempunyai nada yang lembut, terketar-ketar dan rendah. Seorang pendengar yang baik adalah pendengar yang aktif, mengambil inisiatif untuk mendapatkan maklumat tepat fakta-fakta dan perasaan. Oleh itu tidak keterlaluan apabila dikatakan bahawa seorang pendengar yang aktif adalah seorang yang berminat dengan manusia, hal ehwalnya dan perhubungan interpersonal. Ia juga dikatakan sebagai seorang yang memahami kerana boleh menerima fakta-fakta dan membaca perasaan dengan baik serta membenarkan berlakunya perpindahan mesej dengan baik. Dalam keadaan perhubungan yang baik samada dalam organisasi atau keluarga, minat dan gerak untuk cuba memahami seseorang yang lain amat penting kerana ia memupuk kepada sikap terbuka dan menerima antara satu sama lain. Anda tidak akan dapat menerima seseorang yang lain dalam perhubungan sekiranya tidak ada sikap memahami. Dengan mendengar secara aktif dan komprehensif sahaja anda berupaya memahami pemikiran dan perasaan orang lain.

Tanda-Tanda Tidak Mendengar

Semua orang pada suatu masa mendengar dan berpendapat anda telah mendengar sekiranya anda memberi peluang pihak lain bercakap, anda berdiam diri dan tidak mencelah sehingga selesai. Namun setelah itu anda sebagai penerima dan orang yang bertanggungjawab tidak mengambil sebarang tindakan susulan. Anda mendapati pihak berkenaan tidak lagi mahu berurusan dengan anda sesudah itu. Adakah itu dikatakan mendengar ? Ataupun anda telah dinafikan peluang untuk menyatakan pandangan dan perasaan anda dengan terus terang, kerana dikhuatiri merosakkan suasana dan perhubungan. Apakah pandangan anda

mengenai iklim perhubungan ini? Bagaimana sekiranya anda diberi peluang untuk menyatakan pandangan dan perasaan anda mengenai sesuatu, penerima menerimanya dengan sikap terbuka dan memahami perasaan serta menghormati pandangan anda ?

Sememangnya agak sukar untuk memastikan samada anda mendengar atau tidak. Namun sekiranya salah satu dari keadaan berikut berlaku, maka ia menunjukkan anda telah tidak mendengar dengan aktif pada masa-masa tertentu :

- anda bertanggungjawab kepada sesuatu perkara, malangnya anda telah ***tidak menerima sebarang maklumat*** ataupun maklumbalas mengenainya sedangkan orang lain menerimanya. Ini bermakna kemungkinan penghantar atau pemberi maklumbalas tidak suka menghantar maklumat kepada anda di atas sebab-sebab tertentu
- dalam keadaan yang sama seperti di atas, ***maklumat tiba*** juga akhirnya kerana anda orang yang terlibat dalam perkara tersebut, tetapi keadaan atau ***masalah telah menjadi begitu kritikal***
- penghantar menghantar maklumat atau ***mesej yang sama berulang-ulang kali***. Ini kemungkinan berpunca dari tiada tindakan susulan yang sepatutnya anda lakukan walaupun sebelum ini anda telah menerima maklumat atau mesej tersebut
- anda menerima ***banyak nota*** mengandungi mesej yang pernah anda dengar dari penghantar sebelum ini.

Kemahiran Untuk Mendengar

Untuk mendengar dengan berkesan, anda perlu menggunakan kesemua deria yang dijelaskan sebelum ini dan berusaha bersungguh-sungguh untuk mendapatkan maklumat bertolak dari kecenderungan ikhlas anda. Anda juga perlu memberi perhatian kepada perkara-perkara berikut :

- berupaya mengosongkan fikiran anda pada satu masa tertentu untuk *menumpukan sepenuh perhatian* kepada apa yang disampaikan oleh penghantar
- berupaya *melihat dan sama-sama merasa perasaan* di sebalik percakapan atau mesej tersebut
- bersedia dan berupaya *memahami pandangan dan perasaan* tersebut.

Mendengar Dengan Aktif



Halangan Dan Gangguan Semasa Mendengar

Di samping anda mempunyai kecenderungan dan berusaha bersungguh-sungguh untuk mendengar dengan berkesan, anda juga perlu mengetahui halangan yang mungkin wujud dalam proses mendengar. Dengan ini anda boleh menumpukan perhatian untuk meminimumkan atau menghapuskan halangan atau gangguan yang ada. Terdapat banyak halangan dan gangguan semasa mendengar iaitu :

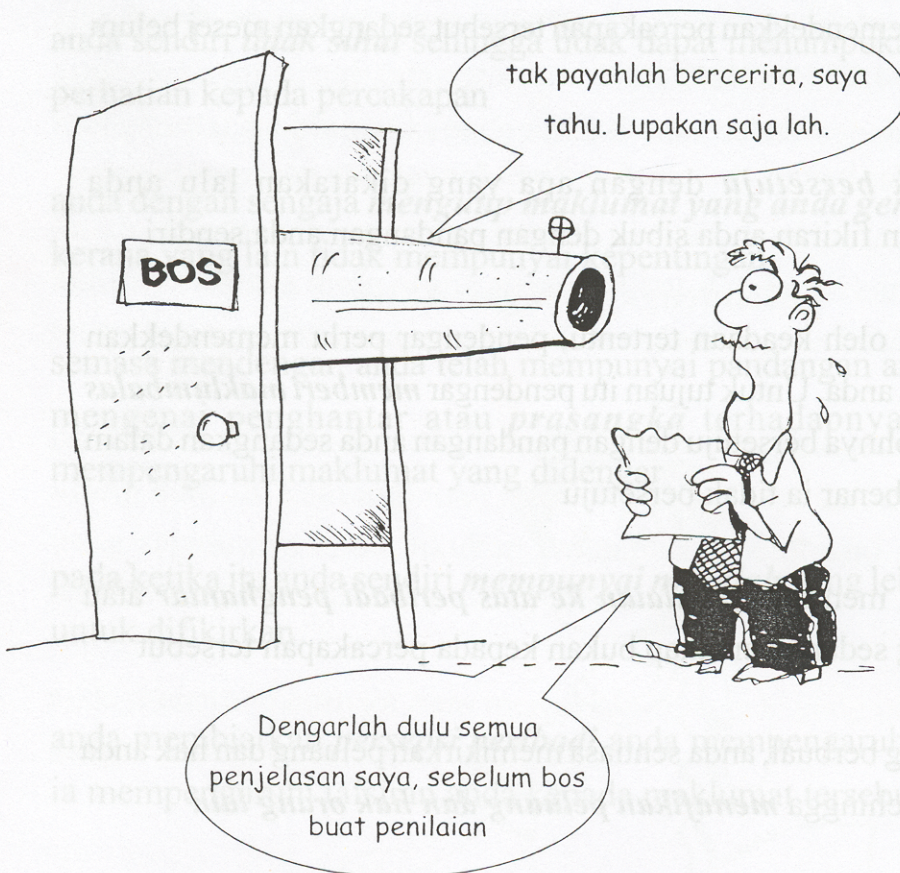
1. keadaan *sekitar yang tidak sesuai* dan menyukarkan anda mendengar secara aktif seperti cuaca, kebisingan dan sebagainya
2. anda sendiri *tidak sihat* sehingga tidak dapat menumpukan sepenuh perhatian kepada percakapan
3. anda dengan sengaja *mengutip maklumat yang anda gemar sahaja* kerana yang lain tidak mempunyai kepentingan
4. semasa mendengar, anda telah mempunyai pandangan anda sendiri mengenai penghantar atau *prasangka* terhadapnya sehingga mempengaruhi maklumat yang didengar
5. pada ketika itu anda sendiri *mempunyai masalah* yang lebih penting untuk difikirkan
6. anda membiarkan *persepsi peribadi* anda mempengaruhi anda dan ia mempengaruhi tafsiran anda kepada maklumat tersebut

Mendengar Secara Aktif

7. percakapan belum lagi selesai tetapi anda telahpun membuat **kesimpulan anda sendiri**
8. anda memberi **respon yang tidak serius** kepada percakapan tersebut
9. anda tidak mahu mendengar kerana **anda tidak mahu terlibat** iaitu anda berdiri di atas pagar. Sikap sebegini sebenarnya menunjukkan sikap anda yang tidak prihatin.
10. percakapan menjadi **terlalu panjang** sehingga membosankan pendengar. Pendengar sudah tidak mendengar lagi ataupun ia berusaha memendekkan percakapan tersebut sedangkan mesej belum selesai
11. anda **tidak bersetuju** dengan apa yang dikatakan lalu anda membiarkan fikiran anda sibuk dengan pandangan anda sendiri
12. disebabkan oleh keadaan tertentu, pendengar perlu memendekkan percakapan anda. Untuk tujuan itu pendengar **memberi maklumbalas palsu** contohnya bersetuju dengan pandangan anda sedangkan dalam keadaan sebenar ia tidak bersetuju
13. anda sibuk membuat **penilaian ke atas peribadi penghantar** atau orang yang sedang bercakap bukan kepada percakapan tersebut
14. anda sedang berbual, anda sentiasa memikirkan peluang dan hak anda bercakap sehingga **menafikan peluang dan hak orang lain**

15. berdasarkan pengalaman, anda sentiasa ***berpandangan dan merasa orang lain akan membangkang pandangan anda***. Dalam keadaan yang sedemikian, anda sibuk hendak bercakap sehingga menafikan peluang orang lain walaupun adakalanya pandangan anda dengan pandangan mereka adalah sama dan seiringan
16. anda sengaja tidak mahu mendengar, tidak mahu melihat isu walaupun di bawah urusan anda. ***Anda suka menimbus isu tersebut secara senyap dan mengharapkan orang lain melupakannya***

Gangguan Semasa Mendengar



Strategi Bercakap Supaya Orang Mendengar Dengan Aktif

Hanya orang yang benar-benar berkecenderungan dengan perhubungan interpersonal dan memegang kuat prinsip komunikasi berkesan, yang akan memberi peluang kepada orang lain untuk bercakap dan mengamalkan prinsip mendengar secara aktif. Bagi yang lainnya, sebahagian besar dari keberkesanan mendengar, bergantung kepada kebijaksanaan anda bercakap dan menyampaikan mesej. Ini bermakna bagi memberi peluang dan mewujudkan suasana mendengar yang berkesan, anda sebagai penghantar juga perlu memainkan peranan penting semasa bercakap. Satu persatu akan diuraikan di bawah ini :

1. anda mengetahui dengan baik bagaimana *menggarap mesej* dan menyampaikan *pada waktu dan suasana yang sesuai*
2. anda memastikan maksud anda disampaikan dalam bahasa *yang padat dan ringkas*. Percakapan yang berjela-jela, berputar-putar dan tidak jelas maksudnya hendaklah dielakkan
3. anda mengetahui bagaimana untuk menjadikan percakapan anda *menarik* dan menghindarkan kebosanan.
4. anda bijak menggunakan *suara, nada suara, komunikasi mata, posisi badan dan pergerakan* bagi menarik dan meyakinkan orang.

Strategi Mendengar Dengan Aktif

Untuk bercakap kita perlu merebut peluang tersebut dan menghantar mesej yang ada. Namun apabila anda telah mendapat peluang tersebut, tiada siapa lagi yang mahu mendengar anda (mendengar secara aktif), sebahagian dari peluang bercakap anda telah dirampas dari anda. Pihak lain yang tidak berminat akan memberikan tanda-tanda demikian iaitu mengelamun dan tidak menumpukan perhatian kepada anda. Secara tiba-tiba sahaja minat anda untuk bercakap terganggu. Keadaan ini sebenarnya membawa makna bahawa peluang bercakap atau menyampaikan mesej bukan seluruhnya terletak pada yang bercakap, tetapi juga terletak pada yang mendengar. Memberi suasana yang sesuai dan dorongan yang sewajarnya kepada yang bercakap adalah penting bagi mendapatkan maklumat dengan tepat dan menyeluruh.

Strategi berikut bolehlah digunakan untuk memupuk kemahiran mendengar secara aktif iaitu :

Persekitaran

1. *beri peluang* kepada orang yang hendak bercakap
2. *berikan masa anda* sepenuhnya kepada percakapan tersebut
3. *duduk dengan minat*, sedikit ke hadapan ke arah orang yang bercakap
4. *tumpukan perhatian* anda kepada percakapan
5. wujudkan *pertembungan mata* yang wajar

Strategi Mendengar Dengan Aktif

Untuk bercakap kita perlu merebut peluang tersebut dan menghantar mesej yang ada. Namun apabila anda telah mendapat peluang tersebut, tiada siapa lagi yang mahu mendengar anda (mendengar secara aktif), sebahagian dari peluang bercakap anda telah dirampas dari anda. Pihak lain yang tidak berminat akan memberikan tanda-tanda demikian iaitu mengelamun dan tidak menumpukan perhatian kepada anda. Secara tiba-tiba sahaja minat anda untuk bercakap terganggu. Keadaan ini sebenarnya membawa makna bahawa peluang bercakap atau menyampaikan mesej bukan seluruhnya terletak pada yang bercakap, tetapi juga terletak pada yang mendengar. Memberi suasana yang sesuai dan dorongan yang sewajarnya kepada yang bercakap adalah penting bagi mendapatkan maklumat dengan tepat dan menyeluruh.

Strategi berikut bolehlah digunakan untuk memupuk kemahiran mendengar secara aktif iaitu :

Persekitaran

1. ***beri peluang*** kepada orang yang hendak bercakap
2. ***berikan masa anda*** sepenuhnya kepada percakapan tersebut
3. ***duduk dengan minat***, sedikit ke hadapan ke arah orang yang bercakap
4. ***tumpukan perhatian*** anda kepada percakapan
5. wujudkan ***pertembungan mata*** yang wajar

Mendengar Secara Aktif

6. **relaks dan usah kelihatan terburu-buru** untuk pergi atau beredar
7. sentiasa **sabar**
8. kosongkan atau **bebaskan fikiran anda** dari sebarang isu atau masalah lain
9. **suaikan keadaan sekitar** di mana percakapan sedang berlaku
10. tidak **menyampuk tanpa sebab** sehingga mesej selesai
11. **berfikiran terbuka** walaupun tidak bersetuju dengan apa yang dicakapkan
12. tunjukkan **keprihatinan** anda
13. **dorong** mereka untuk terus bercakap

Mesej

1. tangkap dan ingat **isi utama** percakapan
2. ingat perkataan **penting**
3. **susun mesej** dengan menggunakan dialog dalaman anda. Ini memudahkan pemahaman
4. jangan berikan kesimpulan awal

5. ***catat*** jika perlu
6. sensitif kepada ***mesej bukan lisan*** yang terlahir bersamanya
7. dapatkan ***perasaan di sebalik mesej***
8. ***sensitif kepada perasaan*** yang dilahirkan bersamanya
9. ***fahami dan selami*** bersama perasaan tersebut (empati)

Maklum Balas

1.1 Mendengar interaktif

Mendengar interaktif ialah mendengar dan dalam masa yang sama berinteraksi dengan orang yang bercakap bagi mendapatkan pengesahan mengenai mesej dan juga perasaan sekiranya ada. Ini penting kerana selagi anda tidak memahami dengan tepat maksud mesej sebagaimana yang dimaksudkan oleh penghantar, maka komunikasi anda dengan sendirinya tidak berkesan. Kaedah yang boleh digunakan ialah:

1. meminta ***penjelasan***
anda meminta penjelasan mengenai kenyataan yang dibuat boleh anda jelaskan dengan lebih lanjut mengenai cadangan anda tadi?

Mendengar Secara Aktif

2. meminta pengesahan

anda meminta pengesahan mengenai fakta yang disampaikan dengan menggunakan ayat anda sendiri jika boleh saya rumuskan maksud anda tadi ialah anda akan mengadakan majlis tersebut pada bulan hadapan dan tema yang anda pilih adalah.....

3. memberi refleksi

anda menggunakan ayat anda sendiri untuk merumuskan mengenai perasaan orang yang bercakap bagi mendapatkan pengesahan

anda kedengaran amat susah hati memandangkan anda terpaksa meninggalkan keluarga anda selama seminggu walaupun anda tahu anda seharusnya menjalankan tugas tersebut

1.2 Kemahiran mendengar untuk keadaan tertentu

Kemahiran mendengar secara aktif terutama dengan empati sesuai digunakan untuk keadaan tertentu di mana anda perlu memupuk perhubungan yang berterusan atau di mana perhubungan memerlukan pupukan kepercayaan dan keprihatinan. Ini bermakna dalam keadaan-keadaan tertentu yang lainnya, reaksi lain boleh diberikan. Ini kerana ada masanya keadaan menjadi tidak terkawal dan percakapan telah menjadi tidak rasional. Keadaan-keadaan

begini sesuai bagi menggunakan kemahiran mendengar dengan empati iaitu:

1. bagi memupuk perhubungan yang memerlukan *rasa percaya mempercayai*
2. bagi memupuk *perhubungan prihatin* antara satu sama lain
3. bagi *memahami* seseorang samada kelakuan atau perasaannya
4. bagi menjalin perhubungan *kerjasama*
5. bagi *membantu* seseorang dalam menyelesaikan *masalahnya*

Keadaan-keadaan berikut pula *tidak* memerlukan anda mendengar dengan empati iaitu apabila :

1. anda hanya *memerlukan fakta* untuk mengambil tindakan tertentu
2. pihak lain *tidak berlaku rasional* terhadap anda seperti membuat tuduhan, tiba-tiba marah dan memaki hamun
3. pihak lain *bercakap terlalu lama* dan tidak memberi peluang kepada anda untuk tidak mendengarnya.

Mendengar Secara Aktif

Bagi alasan kedua dan ketiga, anda boleh memberhentikan percakapan pihak tersebut atau melarikan diri anda dengan cara yang berkesan, tenang tetapi yakin serta tegas. Anda perlu menunjukkan sifat 'assertive' anda iaitu meminta diri dengan baik dengan menyatakan anda suka untuk meneruskannya tetapi anda mempunyai perkara lain untuk diuruskan. Namun tidak dapat dinafikan juga, ada masanya perlakuan yang tidak rasional boleh juga dikendalikan dengan baik apabila anda mengambil inisiatif untuk mengetahui mengapakah mereka berkelakuan sedemikian. Itu sekiranya anda yakin anda boleh mengawal keadaan dan mempengaruhi mereka.

BAB 5

PERHUBUNGAN INTERPERSONAL

BAB 5

PERHUBUNGAN INTERPERSONAL

Perhubungan interpersonal ialah bagaimana anda berinteraksi dan berkomunikasi dengan seorang yang lain. Anda memerlukan kemahiran bagi mendapatkan perhubungan yang baik. Ini kerana setiap orang terdiri dari individu yang berbeza, masing-masing unik, mempunyai ego, harga diri dan dalam dunia mereka sendiri. Masing-masing mempunyai latarbelakang dan pengalamannya sendiri yang membentuk sikap, peribadi dan perlakuan masing-masing. Tiada dua orang pun dalam dunia ini yang serupa segala-galanya. Manusia mempunyai satu sahaja persamaan iaitu mereka semua berbeza. Bagi menghubungkan dua dunia yang berbeza inilah yang memerlukan kemahiran. Semasa kedua-duanya berinteraksi, setiap pihak akan mendapat kesannya samada disedari atau tidak. Kesan tersebut mungkin negatif yang mana akan merenggangkan perhubungan antara mereka ataupun mungkin positif yang mana akan merapatkan lagi perhubungan antara mereka. Pada amnya komunikasi dan perhubungan interpersonal

mempunyai objektif bagi mengurangkan sikap saling tidak mengenali dan tidak mempercayai antara satu sama lain. Unsur penting di sini ialah kepercayaan iaitu kepercayaan orang terhadap anda dan perkataan anda. Ini juga bermakna bahawa kemahiran komunikasi interpersonal ialah kebolehan memupuk dan membina keyakinan.

Perhubungan interpersonal amat penting dalam menentukan keselesaan dan kebahagiaan hidup amnya. Kebanyakan masalah yang timbul di rumah, tempat bekerja atau dalam masyarakat adalah berpunca dari perselisihan faham, pertengkaran, tidak sesuai dan berbagai lagi yang berpunca dari pertembungan sikap, peribadi dan kelakuan manusia. Masing-masing tidak boleh bertolak ansur dengan sikap atau kelakuan yang lain. Atau seorang yang lain tersalah faham dan anggap mengenai seorang yang lain sehingga masing-masing membina tembok sendiri untuk menjaga hal masing-masing. Perhubungan interpersonal yang baik adalah jambatan atau penghubung antara kedua-duanya.

Adalah amat penting bagi setiap orang untuk mengetahui bagaimana mengadakan perhubungan yang baik dengan yang lain. Perhubungan interpersonal dan komunikasi adalah merupakan satu asas penting dalam proses menolong orang lain. Orang yang berjaya adalah orang yang mendapat manfaat, kebaikan dari kelebihan orang lain. Setiap orang mempunyai keperluan dan keinginan dan dengan cara memperbaiki perhubungan, keinginan tersebut boleh dipenuhi dengan maksimum. Keinginan dan keperluan yang tidak boleh dipenuhi dengan sumber sendiri, boleh dipenuhi dengan sumber dari orang lain. Keadaan ini dianggap sebagai pelengkap, saling memenuhi dan kerjasama. Namun persoalannya ialah bagaimanakah caranya untuk mendapatkan kerjasama tersebut ?

Perhubungan Interpersonal

Bagi memupuk kemahiran perhubungan interpersonal, anda perlu sedar dan mengetahui mengenai perkara berikut :

1. Memahami mengenai *proses komunikasi berkesan* dan prinsip asas perhubungan manusia
2. *cara anda berkomunikasi , berinteraksi atau memberi layanan kepada orang lain*. Bagaimanakah anda kaitkan diri anda dengan orang lain ?

Dengan cara ini anda mengetahui mengenai perbezaan antara kedua-duanya iaitu 'gap' anda.

3. *memupuk 'rapport' antara anda dengan yang lain*
4. *menggunakan strategi yang tepat semasa berhubung*

Dalam usaha menghasilkan komunikasi dan perhubungan interpersonal yang baik, anda seharusnya memberi peluang kepada diri anda untuk melihat dengan penuh makna menganalisis dengan penuh kepentingan, mentafsir dengan penuh kefahaman dan melakukan yang terbaik apa yang anda faham dan percaya.

Peringkat Komunikasi / Perhubungan Interpersonal

Komunikasi interpersonal bermula dengan interaksi dua orang jika dalam satu kawasan yang sama, yang bermula dengan pandangan dan

pemerhatian yang seterusnya membawa kepada persepsi ke atas satu sama lain. Kewujudan dua (2) atau lebih orang dalam satu kawasan yang tidak melibatkan pandangan dan pemerhatian antara satu sama lain kemungkinan tidak membawa kepada kesedaran tentang wujudnya orang berkenaan. Dari kesedaran tentang wujudnya seorang yang lain akan membawa kepada penilaian terhadap orang itu mengenai perawakannya, pakaian atau gayanya. Penilaian ini dibuat dari jauh sahaja. Inilah sebabnya adakalanya seseorang mempunyai persepsinya sendiri mengenai seseorang yang lain berasaskan dari pemerhatiannya sahaja. Isunya sejauh manakah ketepatan persepsi tersebut. Persepsi mungkin berubah apabila ada interaksi jelas antara keduanya seperti percakapan atau perbualan. Persepsi mungkin boleh berubah lagi apabila komunikasi yang bermula di peringkat maklumat fakta telah ada sentuhan atau penghantaran dan penerimaan mesej yang melibatkan perasaan. Mesej, tafsiran mesej, reaksi, maklumbalas adalah merupakan bentuk-bentuk komunikasi interpersonal. Reaksi antara satu sama lain adalah berbeza disebabkan oleh latarbelakang, pendidikan, pengalaman dan 'frame of reference' masing-masing.

Dalam komunikasi dan perhubungan interpersonal, terdapat dua peringkat terlibat iaitu :

1. ***peringkat maklumat***

Di peringkat ini, interaksi anda melibatkan penghantaran dan penerimaan maklumat bersifat fakta, idea dan pandangan. Ia lebih menggunakan akal dan minda seseorang semasa penghantaran dan penerimaan.

Perhubungan Interpersonal

2. *peringkat perhubungan*

Di peringkat ini interaksi anda melibatkan penghantaran dan penerimaan maklumat bersifat perasaan, sikap dan nilai

Dalam interaksi, adalah terlalu jarang kemungkinan hanya satu peringkat sahaja yang digunakan. Pada kebiasaannya kedua-dua peringkat saling digunakan dalam satu masa.

Layanan Yang Diharapkan

Perhubungan interpersonal sebenarnya adalah merupakan layanan anda terhadap orang lain dan layanan orang lain terhadap anda. Layanan bagaimanakah yang dikehendaki oleh setiap orang? Bermula dari anda sendiri, layanan bagaimanakah yang anda kehendaki? Adalah tidak keterlaluan jika dikatakan bahawa setiap orang berkehendakkan layanan-layanan asas kemanusiaan seperti berikut :

1. *difahami*

setiap orang mahu dirinya difahami dan tidak disalah anggap. Individu adalah unik, mempunyai latarbelakang berbeza dengan pengalaman berbeza yang menyebabkan peribadi dan kelakuannya sedemikian rupa. Semua orang tidak mahu dirinya dijatuhkan hukuman atau dituduh melulu kerana sesuatu sebab.

2. *diterima*

untuk diminta diterima seadanya, tanpa perlu dipersoalkan bagaimana dan mengapa. Setiap orang mahukan kebebasan asas dan diberi ruang untuk membentuk peribadinya sendiri tanpa perlu

ubahsuai yang banyak kepada masyarakat sekeliling, dengan syarat kebebasan tersebut tidak mengganggu ketenteraman orang lain. Apabila ada standard atau piawaian yang sukar diterima oleh orang-orang tertentu, maka terjadilah singkiran dan penafian.

3. ***dihormati***

setiap orang mahukan dihormati tanpa melihat taraf dan kedudukan. Hormat yang diminta adalah hormat sebagai seorang manusia dan tidak dipersendakan walau apa sekalipun pendirian dan pandangan

4. ***disayangi***

sebagai manusia berperasaan, keinginan untuk disayangi adalah asas kepada perhubungan yang lebih erat. Semua orang tidak mahu dipergunakan di atas tujuan atau kepentingan tertentu. Mereka perlu disayangi tanpa sebarang syarat dan dalam keadaan bagaimana sekalipun

5. ***diberi perhatian***

semua orang pada satu masa minta diberi perhatian apabila mereka berkehendakkan

6. ***diberi sokongan dan bantuan***

tiada seorang pun yang mahukan dirinya dihentam, disakiti atau dibiarkan bersendirian tanpa bantuan apabila diperlukan

7. ***dipercayai***

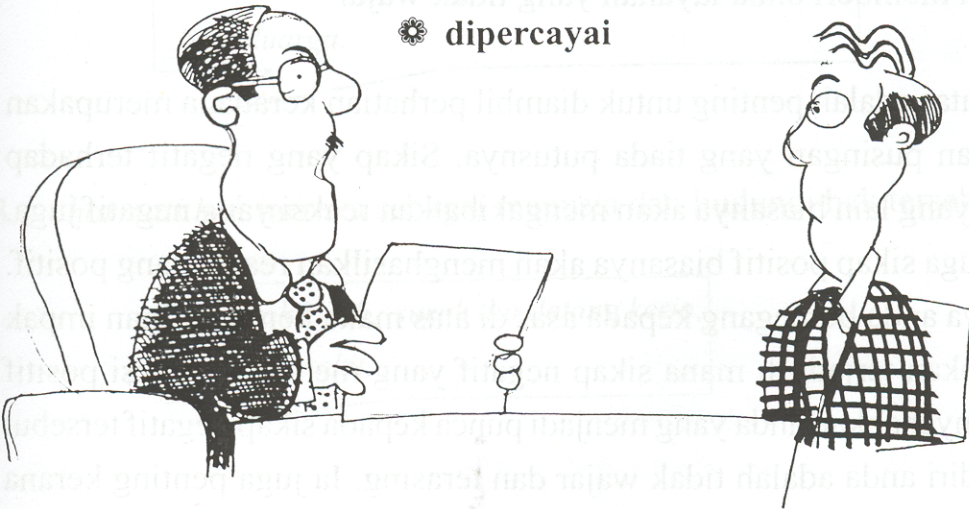
manusia meminta dipercayai tanpa melihat rupa paras atau kedudukan

Perhubungan Interpersonal

Pada dasarnya layanan seperti di atas diperlukan oleh setiap orang, bersesuaian dengan fitrah dan sifat semulajadi manusia sebagai seorang ahli masyarakat. Apabila semuanya ini dipenuhi maka akan berlakulah keadaan ideal yang harmoni dan bersefahaman. Namun kita tidak boleh lari dari kenyataan bahawa ia tidak mudah dicapai, terutama dalam keadaan di mana berlakunya persaingan dan sumber adalah terhad seperti di bumi ini.

Layanan Yang Diharapkan

- ✿ difahami
- ✿ diterima
- ✿ dihormati
- ✿ disayangi
- ✿ diberi perhatian
- ✿ diberi sokongan
- ✿ dipercayai



Asas perhubungan interpersonal

Perhubungan interpersonal yang baik akan menghasilkan kehidupan yang harmoni. Bagi mendapatkan perhubungan interpersonal yang baik, asas berikut boleh dijadikan sebagai panduan iaitu :

1. *layan orang lain* sebagaimana anda mahu diri anda dilayan oleh orang lain
2. *usah beri layanan yang tidak wajar* kepada orang lain sebagaimana anda tidak mahu dilayan sedemikian rupa
3. *beri layanan* kepada orang lain sebagaimana anda kehendaki diri anda dilayan walaupun orang lain tidak memberinya kepada anda
4. *usah beri layanan yang tidak wajar* kepada orang lain sebagaimana anda tidak mahu diri anda dilayan sedemikian rupa walaupun orang lain memberi anda layanan yang tidak wajar

Asas di atas adalah penting untuk diambil perhatian kerana ia merupakan satu aliran pusingan yang tiada putus-putusnya. Sikap yang negatif terhadap seorang yang lain biasanya akan mengakibatkan reaksi yang negatif juga. Begitu juga sikap positif biasanya akan menghasilkan reaksi yang positif. Sekiranya anda berpegang kepada asas di atas maka kemungkinan impak positif akan terjadi di mana sikap negatif yang mendapat reaksi positif akan menyebabkan anda yang menjadi punca kepada sikap negatif tersebut merasa diri anda adalah tidak wajar dan terasing. Ia juga penting kerana

Perhubungan Interpersonal

apabila setiap orang melakukannya maka tidak ada seorang pun yang akan terlepas dari mendapat manfaatnya. Dalam usaha mewujudkan perhubungan baik antara manusia, secara amnya perkara berikut boleh dijadikan panduan :

1. *layan* manusia seperti manusia bukan seperti benda atau haiwan

*Saya tidak kisah bagaimana anda harus lakukan.
Kita ada dateline. Sakit tak sakit, ada masa tak ada
masa, yang penting siapkan*

2. *hormati* harga diri dan nilai orang lain sebagai seorang manusia

*saya pun ada anak juga. Saya pun ada isteri juga.
Kenapa saya boleh laksanakannya. Lemahlah anda
ni. Cuba tanya yang ada di sini, mereka semua
berkeluarga.*

3. *hormati hak* mereka sebagai manusia dan lindungi hak tersebut

*saya tak kisah, suruh dia datang kerja,
sakit tak sakit.*

4. akui bahawa *individu adalah berbeza* mempunyai pandangan, persepsi dan pendirian masing-masing
5. *tidak bersetuju dengan pandangan* antara satu sama lain mengenai beberapa perkara adalah *perkara biasa* dan tidak ada dosanya
6. *setiap orang ada kelemahan* dengan syarat kelemahan tersebut tidak terlalu menyusahkan orang lain
7. akui kesalahan sendiri dan bertanggungjawab mengenainya
8. jadi orang yang *selesa untuk didekati dan dikenali*
9. tidak ada orang yang '*jahat*' sebaliknya mereka adalah '*lemah*'
10. *lindungi mereka yang lemah* bukan menunjukkan kuasa
11. tunjukkan *penghargaan* apabila anda dibantu

Membuat Orang Lain Merasa Diri Mereka Penting

Salah satu kemahiran interpersonal dan perhubungan manusia yang asas ialah kemahiran membuat orang lain merasa diri mereka penting. Ini bukan bererti anda perlu sentiasa membohongi keadaan ataupun memberi maklumbalas palsu. Ia sebenarnya menggalakkan anda memberi kepuasan kepada setiap orang yang berinteraksi dengan anda bahawa

Perhubungan Interpersonal

mereka adalah sebahagian dari dunia anda dan kehadiran mereka adalah dihargai dan kerjasama mereka diperlukan.

1. *dengari mereka* dan berikan perhatian anda kepada mereka apabila berinteraksi.
2. *mendengar adalah lebih penting dari berkata-kata*. Namun pastikan anda tidak mendengar kerana terpaksa
3. *luangkan masa* anda sepenuhnya untuk mereka apabila mereka mempunyai keperluan
4. sekiranya anda *tidak mempunyai masa yang cukup untuk mendengar*, nyatakan keadaan demikian dan buat janjitemu di masa lain untuk tujuan perbualan selanjutnya
5. usah jadikan orang yang sedang bercakap dengan anda sebagai *batu loncatan iaitu sekadar memenuhi masa*, bila tiba masa sesuai bagi anda, anda melarikan diri
6. beri *dorongan* kepada mereka apabila kelihatan mereka agak sukar untuk berterus terang
7. *pandang mereka* apabila mereka bercakap dan berikan maklumbalas bukan lisan yang dapat menunjukkan bahawa anda berminat mendengarnya. Duduk dengan minat dan memberi reaksi minat seperti perkataan 'ya' atau mengangguk-angguk perlahan apabila perlu

8. *bertanya* apabila anda kurang jelas atau tidak faham
9. *hormati pandangan* mereka walaupun anda tidak bersetuju dengannya
10. *sebut nama* mereka dengan hormat dan gunakan sekerap-kerapnya
11. *fokus kepada subjek percakapan* sehingga selesai tanpa berpindah kepada subjek lain
12. *fokus kepada orang yang bercakap* bukan diri anda
13. *fokus kepada hal ehwal dan minat orang yang bercakap* bukan hal ehwal dan minat anda
14. *beri pengiktirafan*, penghargaan dan rasa hormat di mana sesuai dengan ikhlas. Ia dapat membantu menyerlahkan kecemerlangan orang berkenaan
15. *beri respon tanpa membuat sebarang tuduhan*, kesimpulan atau hukuman kepada yang bercakap
16. *sampaikan pujian* kepada orang berkaitan sekiranya anda mendengar ia dipuji oleh orang lain

Memahami Orang Lain

Kelakuan yang didorong oleh peribadi setiap manusia dipengaruhi oleh latarbelakang, pendidikan, pengalaman dan 'frame of reference' pada satu masa. Oleh itu setiap orang adalah berbeza antara satu sama lain. Untuk memahami orang lain, beberapa perkara asas boleh dijadikan panduan iaitu :

1. apabila berinteraksi, *kosongkan dan bebaskan diri* dan minda anda dari sebarang perkara lain
2. *fokus kepada percakapan* yang sedang berlangsung
3. *dengar dengan aktif*
4. ingat anda dan pihak lain adalah orang-orang unik, oleh itu *bersedia dan terbuka kepada pertembungan idea*
5. lihat kepada *aspek positif*
6. lihat kepada *persamaan antara anda*
7. hindari dari mengenali seseorang dari jauh, dari orang ketiga. *Kenali sendiri*
8. hindari dari dipengaruhi oleh *pakaian luar semata-mata*
9. *fokus kepada pihak lain* bukan anda

Komunikasi Berkesan

10. *jangan mudah membuat kesimpulan, tuduhan atau kritik. Setiap perbuatan atau reaksi pasti ada sebab-sebabnya. Fahami sebab-sebabnya kecuali reaksi telah menjadi terlalu buruk dan agresif.*
11. *Empati kepada perasaan orang lain dan tidak bersikap ambil jalan tengah (neutral)*
12. *Berhati-hati dengan perkataan yang anda gunakan ketika bercakap kerana perkataan dan kata-kata ada kalanya lebih tajam dan pedih dari batu dan pisau*
13. *Berhati-hati dengan nada suara anda supaya tidak disalahfahamkan maksud baik anda*
14. *Berhati-hati dengan gaya dan pergerakan badan anda supaya tidak memberi gambaran bahawa anda kurang berminat*

Empati

Setiap orang berada dalam dunianya sendiri. Sikap dan kelakuan dipengaruhi oleh latarbelakang dan pengalaman hidupnya. Adalah tidak mudah untuk anda memahami pandangan, kelakuan, sikap atau perasaan seseorang sekiranya anda masih melihatnya dari dunia anda. Untuk anda memahami dan menyelami pandangan, perasaan, sikap dan kelakuan orang lain, anda perlu keluar dari dunia anda dan memasuki dunia orang berkenaan. Dalam keadaan begini anda akan dapat memahaminya dengan sepenuhnya pandangannya, perasaannya, sikapnya, nilainya dan

Perhubungan Interpersonal

kelakuannya. Bayangkan anda sedang berhadapan dengan seorang penagih dadah. Anda cuba menasihatinya supaya kembali ke pangkal jalan dengan memberi cara-cara dan jalan penyelesaian. Anda dipandang remeh dan nasihat anda tidak diendahkan kerana anda hanya bercakap sebagai orang luar yang tidak tahu bagaimana rasa ketagihan, bagaimana sakitnya, pedihnya, khayalnya, lemahnya, perasaan yang berbaur, bagaimana pandangan masyarakat dan bagaimana ia melihat masyarakat luar dari dunianya.

Untuk mempunyai perasaan empati terhadap seseorang, anda terlebih dahulu perlu menghapuskan pemikiran anda, perasaan dan pengharapan anda. Nilai yang anda pegang dan anuti sabaik-baiknya dikesampingkan terlebih dahulu kerana anda perlu bebas dan terbuka. Tiada baju atau kulit lain yang anda pakai melainkan baju kemanusiaan asas yang mempunyai perasaan belas ehsan, sayang tanpa syarat dan suka membantu.

Unsur penting dalam empati ialah kepercayaan. Memperlihatkan empati anda terhadap seseorang, terutama dalam proses menolong, anda perlu dapat memupuk keyakinan orang lain bahawa anda boleh dipercayai terutama dari segi pandangan dan pendirian. Adakalanya manusia merasakan pandangan dan pendiriannya saja yang betul dan tepat sedangkan orang lain tidak. Walhal dalam banyak keadaan, tidak ada pandangan yang dari satu segi betul dan salah sahaja. Keadaan begini menyukarkan kita untuk memahami orang lain apatah lagi untuk memperlihatkan empati kepada orang lain.

Untuk mempraktikkan sikap empati anda, langkah-langkah berikut bolehlah diambil iaitu :

- *mendengar secara aktif*
- *mendapatkan maklumat fakta dan perasaan di sebaliknya*
- *mengesahkan kefahaman anda melalui kaedah 'paraphrasing' atau 'rephrasing'*
- *melihat isu dan pandangan melalui kacamata mereka*
- *bersama-sama memahami dan menyelami perasaan mereka dengan bersungguh-sungguh*

Memupuk Perhubungan Atau 'Rapport'

Adalah tidak mudah untuk menyambungkan dua dunia yang berbeza. Ada masanya anda berjumpa dengan seseorang dan mendapati secara kebetulan orang berkenaan mempunyai beberapa persamaan dengan anda dan mempunyai sikap dan peribadi yang anda suka, maka anda mengambil langkah untuk mengenalinya lebih dekat. Kebetulan pula orang berkenaan menyedari mengenai perkara tersebut dan mengambil langkah yang sama. Maka bermulalah satu perhubungan yang agak baik. Sebaliknya di waktu lain anda bertemu dengan seorang yang mempunyai sikap dan peribadi yang anda tidak suka dan anda terus membina tembok di sekeliling anda dan menghalang orang sebegini masuk ke dunia anda. Keadaan sedemikian berlaku dalam masa yang singkat dan ini dinamakan

Paraphrasing / rephrasing

Saya tidak nampak ia
boleh memudahkan
kerja saya.
Tak praktiklah!

Saya rasa awak tak
bersetuju dengan
cadangan saya ini, betul ?

Ya



'chemistry'. Sekiranya keadaan ini dibenarkan dan dibiarkan untuk menguasai anda, maka anda mendapati diri anda sukar untuk bergerak dan berinteraksi kerana dunia ini dipenuhi dengan berbagai-bagai jenis manusia.

Di sinilah pentingnya untuk membina jambatan perhubungan antara anda dan orang lain, tidak kira latarbelakangnya. Memupuk perhubungan atau 'rapport' adalah satu kemahiran. 'Rapport' sebenarnya ialah kepercayaan atau percaya mempercayai antara satu sama lain. Untuk dipercayai, anda seharusnya juga menunjukkan kepercayaan anda kepada orang berkenaan.

Adalah tidak mustahil dikatakan bahawa anda pasti telah pernah bertemu dengan orang yang kelihatan mudah menarik perhatian orang lain, membuat orang di sekelilingnya merasa diri mereka penting dan adalah menyeronokkan untuk terus berhubung dengan orang yang sedemikian. Orang begini sebenarnya tidak sedikitpun kelihatan menggunakan kuasa malah kelihatan sentiasa seolah-olah mengalah. Sebenarnya orang sebegini mempunyai kemahiran perhubungan interpersonal yang baik dan salah satunya ialah kemahiran memupuk perhubungan atau 'rapport'.

Terdapat beberapa cara bagi memupuk 'rapport'. Sekiranya anda melihat dua orang yang bersahabat baik, apakah yang kelihatan antara mereka atau apakah yang mengikat mereka berdua? Sebenarnya kedua-duanya telah mengambil inisiatif tanpa mereka sedari untuk mengubah sedikit ciri asal masing-masing bagi bertemu di tengah-tengah. Ini bermakna terdapatnya beberapa persamaan antara mereka samada dari segi

Perhubungan Interpersonal

pandangan, kegemaran atau lain-lain. Inilah yang sepatutnya berlaku bagi memupuk perhubungan. Antara cara-cara memupuk 'rapport' ialah :

1. *fokus kepada diri orang berkenaan* kerana pada prinsipnya semua orang lebih berminat dengan diri mereka sendiri. Memandangkan anda perlu memupuk perhubungan dan menarik minatnya maka fokus adalah kepada diri dan subjek orang berkenaan
2. *fokus kepada sensitiviti orang berkenaan*. Anda wajar berhati-hati dengan apa yang anda katakan, cara anda berkata-kata malah pergerakan badan anda. Perkatkan mengenai perkara-perkara fakta adalah lebih baik di peringkat awal
3. *berikan masa anda dan mendengar dengan aktif*. Ingat dengan baik perkara-perkara yang disebut dan ulangnya semula apabila sesuai. Anda akan gembira apabila melihat orang berkenaan kelihatan terperanjat dan kagum dengan ingatan dan minat anda terhadap dirinya dan subjeknya
4. *sekali sekala apabila sedang mendengar minta penjelasan lanjut mengenai kenyataan yang dibuat oleh orang berkenaan*
5. *bersikap terbuka dan tidak berpura-pura*. Sekiranya anda tidak mengetahui banyak mengenai subjek yang sedang dicakapkan, nyatakan sewajarnya dan apabila perlu bertanya
6. *fokus kepada persamaan dan pupuk perhubungan dari persamaan tersebut*

7. lebihkan mendengar tidak bermakna anda tidak perlu turut sama berkongsi cerita. Pada masa sesuai, *berikan pandangan anda sewajarnya* tetapi hindarkan dari memberi pandangan yang negatif, bersikap menuduh dan menghukum
8. *bersikap terbuka dengan kelemahan anda.* Anda adalah manusia biasa yang terdedah dengan kesilapan, kepayahan, kegagalan dan lain-lain. Bawakan sedikit pengalaman tersebut perlahan-lahan dengan bersahaja atau humor. Bukan sahaja ia boleh memperlihatkan kematangan anda tetapi juga boleh memupuk keyakinan orang lain untuk lebih terbuka kepada anda. Mereka juga ada kelemahan yang cuba disembunyikan kerana beranggapan orang hanya akan berminat dengan orang yang mempunyai kelebihan
9. bagi memupuk kepercayaan, *lakukan apa yang anda katakan.* Ini bermakna anda tidak berpura-pura atau bermuka-muka

Asertif

Asertif ialah kelakuan atau tindakan seseorang dalam menyatakan perasaan, pandangan dan haknya dengan jelas dan tegas tanpa mengganggu perasaan atau hak orang lain. Dalam komunikasi terdapat tiga kelakuan atau tindakan yang dapat dilihat iaitu :

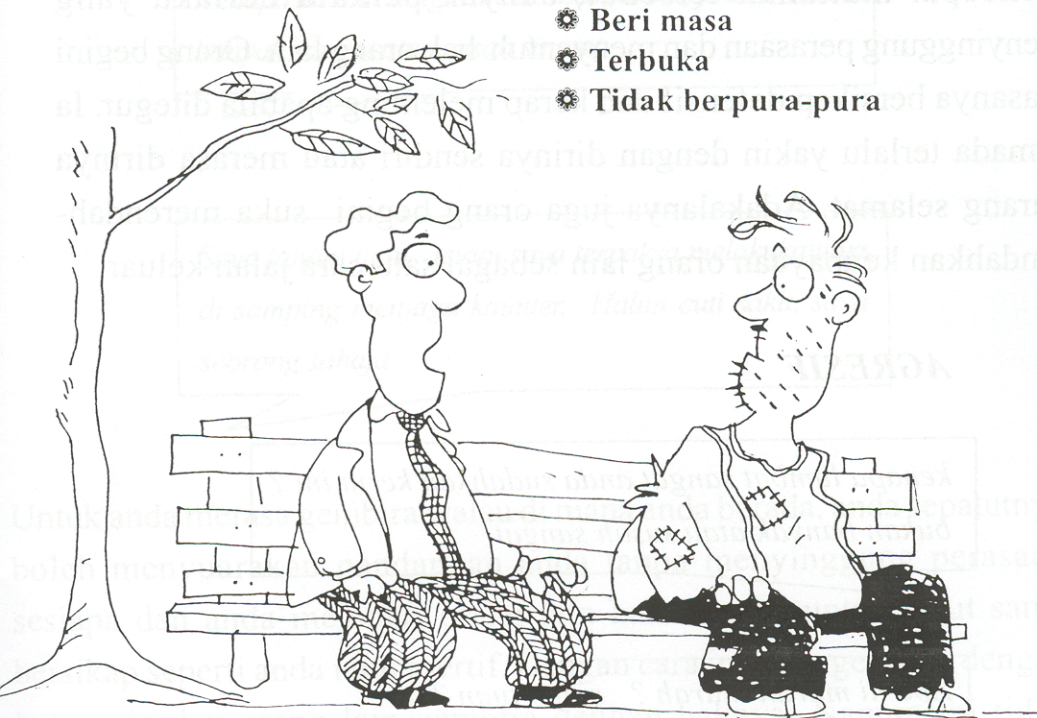
1. Pasif

kelakuan atau tindakan di mana anda tidak berdiri untuk menegakkan hak dan pandangan anda. Anda membiarkan orang

lain atau keadaan menentukan keputusan. Anda tidak menyuarakan pandangan anda walaupun keadaan memaksa di atas sebab-sebab tertentu. Keadaan sedemikian selalunya menyebabkan anda dipergunakan seperti alat untuk kepentingan orang lain atau hak dan perasaan anda tidak dipertimbangkan dalam proses membuat keputusan. Ia kemungkinan berpunca dari sikap tidak apa, anda tidak mempunyai keyakinan diri, bimbang dipersalahkan dan suka mengalah.

Memupuk Perhubungan

- ✿ Fokus kepada orang berkenaan
- ✿ Beri masa
- ✿ Terbuka
- ✿ Tidak berpura-pura



PASIF

*Kenapa lambat sangat anda sudahkan kerja ini ?
bukan banyak dan susah sangat*

Maaf tuan !

2. Agresif

kelakuan atau tindakan yang agresif kadang kala disalah anggapkan sebagai asertif. Sebenarnya ia mempunyai perbezaan terutama di akhirnya. Seperti orang asertif, orang yang mempunyai kelakuan ini biasanya mencapai apa yang dikehendakinya. Namun dalam proses mencapai matlamat tersebut, banyak perkara berlaku yang menyinggung perasaan dan menyentuh hak orang lain. Orang begini biasanya bersikap defensif dan kerap melenting apabila ditegur. Ia samada terlalu yakin dengan dirinya sendiri atau merasa dirinya kurang selamat. Adakalanya juga orang begini suka merendah-rendahkan keupayaan orang lain sebagai satu cara jalan keluar

AGRESIF

*kenapa lambat sangat anda sudahkan kerja ini ?
bukan banyak atau susah sangat.*

Apa ni marah-marah ? siapa tuan ?

3. **Asertif**

orang yang yakin pada dirinya dan jelas akan haknya biasanya mempunyai kelakuan asertif. Ia percaya kepada persamaan dan hak asasi seseorang. Orang begini juga membuat keputusannya sendiri berasaskan pandangan dan pendiriannya. Ia juga berani menyuarakan pandangannya dengan baik tanpa menjejaskan hak dan perasaan orang lain. Kecapaian sesuatu selalunya berdasarkan usaha dan inisiatifnya sendiri. Disebabkan sikap terbukanya maka orang begini berani menghadapi masalah dan isu yang mendatang dengan positif.

ASERTIF

Kenapa lambat sangat anda sudahkan kerja ini ? bukan banyak sangat atau susah sangat

Saya faham tuan, tetapi saya terpaksa melakukannya di samping menjaga kaunter. Halim cuti sakit, saya seorang sahaja

Untuk anda merasa gembira walau di mana anda berada, anda sepatutnya boleh menyuarakan pandangan anda tanpa menyinggung perasaan sesiapa dan anda memberi orang lain hak mereka untuk turut sama bersikap seperti anda iaitu asertif. Dengan cara ini anda gembira dengan hak anda dan orang lain gembira dengan haknya. Namun ini tidak

bermakna keputusan yang diambil dari sesuatu isu mesti berpihak kepada anda sahaja. Anda mestilah bersedia menerima dan memberi selagi ia tidak menafikan sama sekali hak dan peluang anda.

Hak-hak asasi yang boleh diambil tindakan secara asertif ialah :

1. hak untuk memberi *pandangan* dan menyatakan pendirian (DAN tidak dihukum samada secara terang atau secara senyap)
2. hak untuk *didengari*
3. hak untuk *menyatakan tidak* dengan asas yang kukuh
4. hak untuk *tidak bersetuju* dengan sesuatu
5. hak untuk *merasa marah secara terkawal* selagi ia tidak menjadi sumpah seranah, menuduh atau bersikap agresif
6. hak untuk *dihormati* sebagai manusia

Secara amnya untuk mengambil tindakan asertif, anda boleh mengikut garis panduan berikut iaitu :

1. mengenalpasti *hak anda*
2. mengenalpasti *hak orang lain* dan tidak menyalahgunakannya

Perhubungan Interpersonal

3. memikirkan *sebaik-baiknya* cara untuk menyuarakan pandangan dan pendirian anda tanpa menyinggung hak dan perasaan orang lain
4. memahami pendirian dan pandangan pihak yang lain tetapi bukan menyatakan bersetuju
5. menyatakan pandangan anda dengan jelas
6. mengawal suara dan nada suara anda supaya kedengaran positif dan tenang
7. mengawal perasaan marah atau mana-mana perasaan yang ada
8. tidak meletakkan kesalahan pada orang lain atau seolah-olah menuduh
9. yakin dengan pendirian anda dan berani menghadapi akibatnya
10. bersedia berinjak sedikit semasa mencapai keputusan bagi mendapatkan manfaat kepada semua, asalkan hak asasi anda tidak diketepikan

ASERTIF

saya tahu bagaimana dengan tiadanya saya hari itu, telah menyebabkan beberapa tindakan tidak boleh diambil. Saya pun bukan sengaja untuk tidak datang. Namun apa yang saya kesalkan ialah tuan telah mengherdik saya di hadapan beberapa staf bawahan lain. Apa nanti akibatnya pandangan mereka pada saya ?

Dalam menggalakkan semua orang bersikap terbuka dan asertif, terutama dalam suasana pejabat, pihak lain sepatutnya tidak menanam sikap membalas dendam di atas tindakan asertif seseorang. Ini kerana secara amnya tindakan dan kelakuan asertif tidak digemari oleh orang lain kerana ia menggendalakan tindakan, usaha atau pelaksanaan. Orang lain lebih suka sekiranya anda mengambil sikap berdiam diri, mengikut arahan dan aliran pendapat ramai dan bergembira dengan keputusan yang dibuat. Apabila anda menyatakan pandangan anda, kemungkinan keputusan perlu diubah dan sebagai impaknya ialah anda dicap sebagai orang yang bertanggungjawab menggendalakan. Akibat seterusnya ialah kemungkinan anda diketepikan dari aliran membuat keputusan, pandangan anda tidak diminta atau anda tidak akan diberi peluang untuk didengar. Keadaan begini apabila dibiarkan akan menyebabkan aliran komunikasi secara rasmi terganggu, orang akan mengalihkan pandangan dan berkomunikasi dalam aliran komunikasi tidak rasmi seperti di kantin

atau lebih dasyat lagi akan berlakunya tentangan secara senyap atau terang-terangan, berlakunya ketegangan dan suasana bekerja yang tidak seronok dan harmoni.

Asertif

Kerja melambak-lambak,
you kena buat overtime
hari ini juga

Puan, saya minta maaf. Bukan
saya tidak mahu. Saya terpaksa
balik awal hari ini sebab saya dah
berjanji dengan anak saya.
Saya akan mula
overtime esok



BAB 6

MASALAH-MASALAH DALAM KOMUNIKASI DAN PERHUBUNGAN INTERPERSONAL

Fitrah manusia menyukai kebaikan, oleh itu tiada seorang pun di dunia ini yang jahat. Yang ada ialah manusia yang lemah, lemah imannya mengikut nafsu, lemah akal dan peribadinya mudah terpengaruh dengan yang buruk dan lemah pengetahuan serta kemahiran menyebabkannya tidak berupaya melaksanakan dengan cara terbaik. Kadangkala anda bersifat jujur dan ikhlas namun disebabkan oleh gaya dan cara yang tidak sesuai maka lain pula yang dilihat oleh orang. Berlakulah salah faham dan lebih dasyat lagi berlakulah perselisihan, konflik dan ketegangan.

Orang yang terbuka dan berterus terang kemungkinan dilihat sebagai kasar dan kurang adab. Orang yang asertif kemungkinan dikatakan agresif dan sebagainya. Di manakah letak kesilapan ini sehingga impaknya menjadi negatif. Ia berpunca dari kedua-dua belah pihak yang

berinteraksi, kurang mahir menyampaikan dan kurang mahir menerima dan mentafsirkannya. Dalam bab-bab yang lepas kita telah melihat mengenai komunikasi berkesan, elemen-elemen yang mempengaruhinya, prinsip perhubungan manusia dan perhubungan interpersonal dan kemahiran-kemahiran yang boleh dipelajari. Di samping pengetahuan dan kemahiran yang disebutkan, anda juga perlu mengetahui bagaimana untuk mengendalikan sesuatu keadaan yang mungkin timbul dari masalah dalam komunikasi dan perhubungan interpersonal.

Secara amnya ada tiga pendekatan kepada masalah perhubungan interpersonal iaitu :

1. *menyelesaikannya* iaitu mencari jalan untuk menyelesaikan dan memperbaiki perhubungan
2. *menghadapinya* iaitu menempuhnya walau bagaimana keadaan sekali pun kerana tiada apa yang boleh dibuat
3. *membiarkan* iaitu menghindari orang berkenaan sekiranya boleh

Dalam usaha menyelesaikan sesuatu masalah perhubungan interpersonal, tidak dapat dinafikan bahawa apa yang diharapkan dari penyelesaian atau matlamat dari penyelesaian ialah perubahan. Perubahan boleh diambil atau dilakukan dari tiga cara iaitu :

1. *perubahan dari segi sistem yang terlibat*. Sekiranya masalah interpersonal di tempat kerja yang berbangkit adalah disebabkan antara lainnya ialah kelemahan sistem maka sistem bolehlah diubah dan diperbaiki

Masalah-masalah Komunikasi dan Perhubungan Interpersonal

2. *perubahan sikap orang kedua.* Sekiranya anda mempunyai masalah perhubungan interpersonal dengan seseorang yang lain dan sebahagian besar punca masalah adalah pasti dari sikap orang kedua maka perubahan perlu berlaku dengan sikap orang kedua. Namun dalam hubungan ini perubahan tidak akan berlaku sekiranya orang kedua tidak mengakui menjadi punca masalah dan oleh itu beliau tidak mahu berubah
3. *perubahan diri sendiri.* Perubahan ini lebih mudah untuk dilakukan kerana ia melibatkan diri sendiri sahaja.

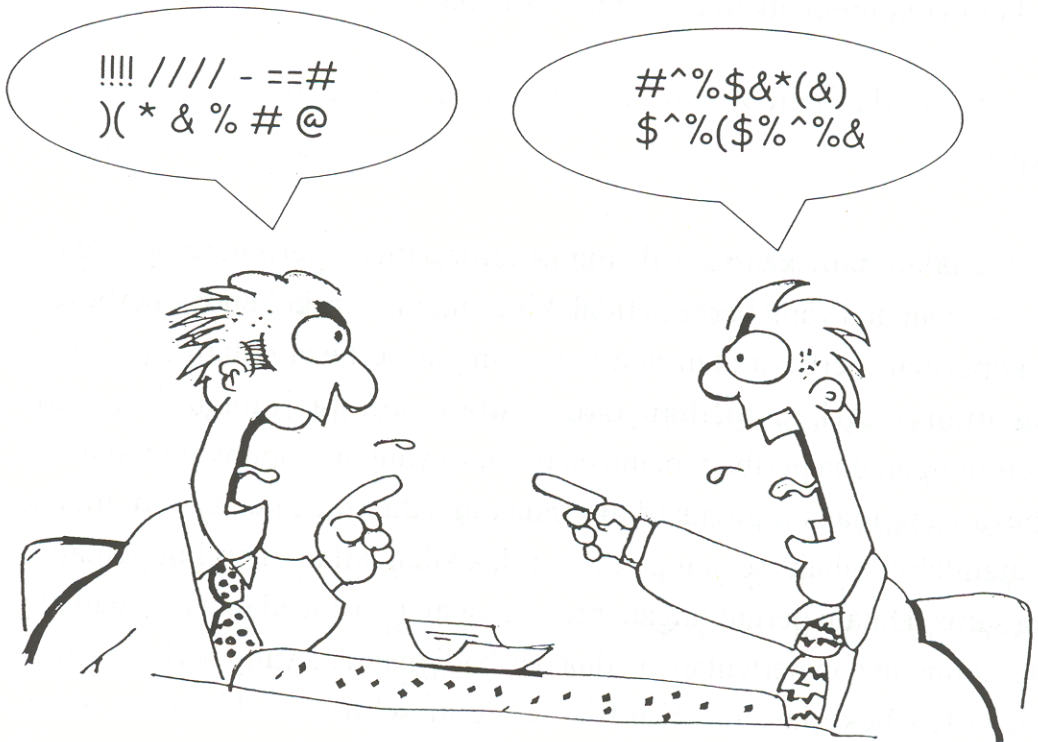
Konflik

Konflik ialah satu keadaan di mana terdapatnya pertembungan dan pertentangan dua yang berbeza tidak kira samada dua kehendak berbeza, dua keperluan berbeza atau dua kepentingan berbeza dalam satu jiwa yang menyukarkan pilihan dan keutamaan. Ia juga boleh jadi pertembungan dua peribadi manusia berbeza yang mempunyai matlamat berbeza yang mana menyukarkan tindakan. Atau juga keadaan di mana dua atau lebih pihak bersaing secara tidak sihat dalam merebut peluang yang sama. Dalam perhubungan interpersonal, konflik adalah melibatkan pertembungan dan pertentangan dua peribadi manusia yang berbeza yang tidak boleh bekerjasama. Konflik sebegini sekiranya dibiarkan akan mengakibatkan pembaziran masa, kewangan, tenaga, kesihatan, motivasi diri dan akhirnya akan menggenggalakan kemajuan dan pembangunan diri, keluarga atau sebagainya. Konflik sebaik-baiknya diselesaikan. Pendekatan yang boleh diambil ialah samada :

Komunikasi Berkesan

1. *berhadapan* dengan orang berkenaan dan menyelesaikannya
2. salah seorang *mengalah* dan berundur dari konflik
3. melibatkan *orang ketiga* yang mempunyai kuasa

Konflik



Mengendalikan Rungutan Atau Aduan

Rungutan atau aduan sekiranya kekal dengan orang yang merungut tidak perlu diambil tindakan. Sebaliknya sekiranya ia telah menjadi isu dan dibawa kepada pihak tertentu, sesuatu perlu dibuat. Adalah amat jarang sekali kita menemui orang yang sentiasa mengadu secara serius setiap satu perkara kecil berlaku. Ini kerana biasanya rungutan sedemikian berakhir dengan pengaduan kepada rakannya sendiri sahaja. Oleh yang demikian apabila adanya pengaduan secara serius, ini bermakna orang berkenaan telah kehabisan ikhtiar di peringkatnya dan merasakan sesuatu perlu dilakukan iaitu membawanya di peringkat atasan atau orang yang bertanggungjawab. Anda sebagai pihak yang bertanggungjawab perlu mengambil perhatian mengenai perkara-perkara berikut iaitu :

1. memberi *perhatian serius* kepada aduan tersebut. Ini kerana aduan tersebut dibuat di atas kekuatan semangat pengadu
2. memberi *peluang* kepada pengadu untuk menjelaskan dengan sempurna
3. *mendorong* pengadu untuk terus memberi maklumat dengan menumpukan sepenuh perhatian anda dan memberi masa anda
4. *mendengar* dengan aktif fakta dan perasaan
5. *sensitif* kepada perasaan yang dilahirkan

6. *empati* kepada perasaan yang dilahirkan dan menyatakan kesal jika sesuai
7. *semak* kesahihan mesej yang anda terima dengan pengadu
8. *berterima kasih* dengan maklumbalas (aduan) yang diberi kerana adalah tidak mudah untuk memberi maklumbalas dengan jujur dan ikhlas
9. *jelaskan tindakan-tindakan* yang akan anda ambil

Aduan



Mengendalikan kemarahan orang

Kemarahan boleh disebabkan oleh berbagai sebab. Perasaan yang terlibat adalah perasaan tidak puas hati terhadap apa sahaja termasuk diri sendiri. Perasaan tidak puas hati ini telah tidak dapat dikawal dengan baik dan wajar sehingga menyebabkan wujudnya kemarahan. Walau bagaimanapun adalah tidak dapat dinafikan ia kemungkinan merupakan kelakuan yang telah menjadi kebiasaan pada seseorang apabila ia menghendaki sesuatu berlaku. Contohnya seorang pengurus di tempat kerja di mana telah menjadi kebiasaan baginya untuk mendapatkan kerjasama dari kakitangannya melalui kemarahan.

Ini adalah kerana dalam keadaan biasa, pengurus tersebut tidak dapat bersikap asertif untuk mengarah kakitangan bawahannya. Perasaan tidak berpuas hati juga boleh berpunca dari sebab-sebab hak dan peluangnya diperlekehkan atau dinafikan sama sekali.

Setiap orang mempunyai keinginan asas untuk dihargai, diberi kepercayaan dan merasa dirinya penting. Apabila hak-hak ini diganggu-gugat maka bagi orang yang kurang mahir mengawal perasaannya, perasaan yang wujud dengan serta merta ialah tidak puas hati dan akibatnya kemarahan. Sekiranya anda menjadi sasaran kepada kemarahan tersebut, pastikan kemarahan yang disasarkan kepada anda adalah dalam keadaan wajar iaitu orang berkenaan tidak meninggikan suara, tidak menuduh sebarangan, tidak menghukum anda dengan kata-katanya dan tidak berlaku kekasaran fizikal. Sekiranya ini semua tidak berlaku, bermakna orang berkenaan dalam keadaan tenang dan dapat mengawal kemarahannya. Dia sepatutnya memberikan maklumbalas yang bersifat

deskriptif tidak abstrak. Anda sepatutnya diberi penjelasan tentang perkara yang tidak disukainya tanpa menyentuh peribadi anda. Dalam keadaan begini, bolehlah anda mengambil tindakan berikut :

1. *memberi masa dan peluang* orang berkenaan untuk menerangkan dengan jelas
2. *tunjukkan anda berminat* untuk mendengar
3. *fahami* keadaan yang menyebabkannya marah

Mengendalikan Kemarahan



Masalah-masalah Komunikasi dan Perhubungan Interpersonal

4. *tidak menyampuk sesuka hati semasa penjelasan dengan syarat ia tidak menjejaskan peribadi anda, tidak menuduh dan membuat tanggapan ke atas anda*
5. menyatakan kesal daripada pihak anda sekiranya itu yang dirasakan walaupun anda merasakan anda tidak seharusnya dipersalahkan
6. mengawal perasaan anda
7. setelah selesai penjelasan, mulakan *penjelasan* daripada pihak anda dan *pastikan anda didengar*
8. cuba *mencari penyelesaian*
9. Sekiranya tiada persetujuan tercapai, pastikan dalam keadaan *terkawal*

Sekiranya anda menjadi sasaran kemarahan dan kemarahan tersebut berbaur dengan tuduhan tentang motif, menghukum anda dengan kata-kata dan kelihatan tidak dapat dikawal, anda bolehlah menggunakan prinsip berikut:

1. *melarikan diri* anda daripada orang berkenaan dengan menyatakan bahawa anda akan hanya berkomunikasi dengannya apabila beliau lebih rasional.

Dalam keadaan di atas kemungkinan dua keadaan boleh terjadi iaitu samada orang berkenaan semakin menjadi-jadi marahnya atau ia terperanjat dan mulai diam.

2. anda juga boleh menghadapi keadaan marah tersebut dengan *menunjukkan keadaan yang sama* tetapi lebih terkawal. Ini kemungkinan boleh menyampaikan mesej bahawa bukan beliau seorang sahaja yang boleh berkeadaan demikian

Mengendalikan Orang Yang Bersikap Autokratik

Orang-orang yang bersikap autokratik adalah orang yang menggunakan kuasa dan kedudukannya untuk mengarah dan mendapatkan kerjasama orang lain. Orang sebegini biasanya cepat marah dan tidak menyukai pendapat yang berlainan dengannya. Mereka lebih suka melaksanakan urusan atau orang lain melaksanakan urusan mengikut caranya. Biasanya mereka berpuas hati dengan tindakannya kerana merasa dirinya mempunyai kuasa dan dihormati. Dalam keadaan yang sedemikian, orang lain yang terlibat akan merasa bingung, tersentuh hati, marah atau sedih. Sekiranya anda berhadapan dengan orang begini, perkara-perkara berikut boleh diberi perhatian iaitu :

1. bercakap dengan mereka dengan *rasa hormat*
2. *usah* mencabar
3. *berpegang teguh dengan prinsip* anda dan bela hak anda
4. bersikap *asertif* semasa menyatakan pandangan anda

Masalah-masalah Komunikasi dan Perhubungan Interpersonal

5. biarkan mereka *bercakap sehingga habis* kerana menyampuk akan menggagalkan anda
6. *hargai* pandangan mereka
7. jaga *ego* mereka
8. dapatkan *perhatian* mereka dan pastikan mereka mendengar semasa anda bercakap
9. pastikan *pendirian* anda berasas kukuh
10. *usah* bertengkar

Mengendalikan Orang Yang Menikam Dari Belakang

Orang yang suka menikam dari belakang ialah orang yang tidak berterus terang. Mereka memberi penilaian, mengkritik dan menjatuhkan orang lain di hadapan orang lain. Mereka biasanya mendapat kepuasan dari perbuatan ini kerana kemungkinan merasa diri mereka kurang selamat atau cuba mendapatkan perhatian orang ramai. Anehnya orang sebegini biasanya tidak akan mengaku apa yang dibuatnya apabila diajukan pertanyaan. Di dalam tempat kerja orang sebegini biasanya berleluasa melakukan tindakan mereka kerana keadaan sekitar yang membenarkan. Kita sendiri yang melindungi mereka dan membiarkan mereka berbuat sesuka hati. Orang lain yang menjadi mangsa dalam perlakuan ini biasanya akan merasakan diri mereka tidak cekap, bingung dan marah. Sekiranya anda menjadi sasarannya, anda perlu berfikir sebelum

mengambil sebarang tindakan. Adakah ia perlu dibiarkan berlalu kerana tidak penting ? Adakah wajar anda bertindak ? Apakah kebbaikannya ? Sekiranya anda biarkan, sejauh manakah nama baik anda akan terjejas ? Sekiranya anda ingin menghentikan perlakuan ini, perkara-perkara berikut bolehlah diambil perhatian iaitu :

1. *hadapi* mereka dengan baik
2. *bersiap sedia* dengan segala helah yang akan mereka beri
3. *usah dibawa bertengkar* tetapi dekati mereka sebagai kawan yang percayakan kawan yang lain
4. *nyatakan apa yang anda dengar mengenai komen* tersebut dan anda tidak mempercayai apa yang anda dengar

Menikam Dari Belakang



Masalah-masalah Komunikasi dan Perhubungan Interpersonal

5. nyatakan *perasaan* anda
6. ingat apa yang anda inginkan ialah *memberi tahu mereka secara sulit* bahawa anda tahu dan mengingatkan mereka supaya tidak mengulanginya lagi

Dari tindakan di atas kemungkinan boleh *menyedarkan* orang berkenaan. Namun sekiranya orang berkenaan tidak berubah, anda tidak perlu mencari perselisihan faham dengannya kerana ia sememangnya begitu dan tinggalkan.

Mengendalikan Orang Yang Sentiasa Mencari Salah Orang Lain

Orang sebegini sentiasa mencari kesalahan orang lain. Biasanya mereka akan mengeluarkan pandangan atau kritikan mengenai banyak hal dan semua orang. Tiada orang lain yang betul melainkan dirinya sendiri. Orang begini selalunya adalah orang yang merasakan dirinya lebih mengetahui dari orang lain dan adakalanya mereka cuba melarikan diri dari tanggungjawab mereka sendiri. Impak yang terhasil dari interaksi orang begini ialah menjadi rendahnya tahap motivasi orang yang mendengar. Sekiranya berhadapan dengan orang yang sedemikian, perkara-perkara berikut boleh diberi perhatian iaitu :

1. apabila berhadapan dan kebetulan mereka membangkitkan kesalahan orang lain, cuba alihkan tumpuan kepada tajuk asal percakapan

2. menghalang peluang mereka bercakap dengan membawa point penting
3. dengar mereka dan secara serius ajukan pertanyaan mengenai tindakan yang boleh mereka ambil atau dicadangkan untuk memperbaiki keadaan
4. apabila kritikan menjadi tidak terkawal, bincangkan hal ini secara senyap dengan mereka

RUJUKAN

- Astrid French 1996. *Interpersonal Skills - Developing Successful Communication*. Petaling Jaya: Pelanduk Publication
- Bernice Hurst 1996. *The Handbook of Communication Skills*. London: Kogan Page Limited
- Bert Decker 1993. *Kemahiran Berkomunikasi: Mencapai Kesan Interpersonal Dalam Perniagaan*. Kuala Lumpur: Penerbitan Pelangi
- Cheryl Hamilton and Cordel Parker 1990. *Communicating For Results: A Guide For Bussiness and the Profession*. Wadsworth Belmont: Publishing Company
- Donald S Miller and Stephen E Catt 1989. *Human Relations : A Contemporary Approach*. Boston: Irwin
- Gary Yardley and Jan Kelly 1994. *Making Powerful Presentations*. Singapore: Time Book International
- Lenny Laskowski 1997. *Presentation Skills*. Newington: LJI Seminar
- Peter B Stark 1996. *Its Negotiable*. Kuala Lumpur: Synergy Book International
- R. Wayne Pace, Brent D Peterson and Terrence R Radcliffe 1993. *Communicating Interpersonally*. Ohio: Charles E Merrill Publishing Co
- Steve Brown 1993. *How to talk so people will listen*. Kuala Lumpur: Castle
- Stephen E Lucas 1995. *The Art of Public Speaking*. New York: Mcgraw- Hill, Inc
- Tim Hindle 1998. *Making Presentation*. London: Dorling Kindersley
- Robert Heller 1998. *Communicate Clearly*. London: Dorling Kindersley
- Ron Willingham 1997. *The People Principle : A Revolutionary Redefinition of Leadership*. New York: St Martin's Press
- Tan Tuan Hock 1997. *Human Relations and Interpersonal Communication*. Kuala Lumpur: Malaysian Institut of Management